

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2015

2015

Sisukord:

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2015.....	1
1. Uuringu läbiviimise metoodika.....	3
2. Andmete analüüs	3
3. Uuringu valim	3
3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel.....	5
3.1.1 Vastanute sugu	5
3.1.2 Vastanute vanus	5
3.1.3 Vastamise keel.....	7
3.2. Vastanute elukoht	7
4. Uuringu statistilised kokkuvõtted.....	8
4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus	8
4.2. Haiglasse saabumine	11
4.3. Küsimused ravi kohta	16
4.4. Rahulolu raviarstiga.....	24
4.5. Rahulolu õdede ja ämmaemandatega	31
4.6. Rahulolu haiglaga	40
4.7. Haiglast väljakirjutamine	46
4.7. Parendamist vajavad tegurid.....	49
Lisa 1: Vastuste protsendid ja vastanute arvud	50
Lisa 2. Uuringus kasutatud ankeet	52

1. Uuringu läbiviimise metoodika

Statsionaarsete patsientide uuring viidi läbi 01.04. - 30.04.2015. Uuringus osalejad täitsid paberküsimustiku, mille aluseks oli PATH tööühmas välja töötatud eesti- ja venekeelne ankeet. Küsitleti nii statsionaarseid kui päevaravi patsiente. Küsitluse viisid õed läbi eelneva õendusjuhtide juhendamise alusel.

Patsientidel paluti küsimustik täita viimasel haiglaravi päeval. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ankeeti ise täita, võis ankeedi täita õde patsiendi ütluse alusel. Kui patsiendiga oli haiglas kaasas hooldaja (näiteks lapsevanem), võis ankeedi paluda täita temal.

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu raviteenuste ning haiglaravi erinevate valdkondadega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Patsientidel paluti hinnata arstide ja õdede usaldusväärust ning oskusi, teavet raviviiside ja võimaluste kohta, raviteenuste kättesaadavust ning haigla olmet.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja vastaja jäi anonüümseks. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna kasti „Sinu tagasiside on meile oluline“ Lisas 2 on toodud eestikeelne küsitluse ankeet.

2. Andmete analüüs

Andmed analüüsiti programmide Excel ja STATA 11.2 abil. Kategoorilistel tunnustel on esitatud absoluutne ja suhteline sagedus (vaatluste arv ja protsent). Pideva tunnuse puhul (näiteks ooteaja pikkus) on esitatud keskmine, standardhälve (SD), mediaan, miinimum ja maksimum. Joonistel on välja toodud tulemuste sagedusjaotused.

Hinnangud moodustusid rahulolu mõõtvate küsimuste skaalal vahemikus 1-4 (1=jah, väga; 2=jah, üldiselt küll; 3=ei, üldiselt mitte; 4= ei, üldse mitte)

Tabelitest, mis on aasta 2015 tulemuste kohta, on välja jäetud see protsent vastanuid, kes ei märkinud oma vastust ankeedile. Seega, tabelites on jagatud vastusevariantide vahel vastanute protsentide hulk. Iga küsimuse juurde on märgitud, mitu inimest ei vastanud ja mitu protsenti see koguhulgast moodustab. Kolme aasta võrdluste tabelites aga on jagatud kogusumma ehk 100 kõigi vastanute vahel. Mittevastanuid need tabelid ei sisalda.

Koostajad on Marika Tammaru MD, PhD Teadusosakonnast ja Kristel Taevere Kvaliteedikeskusest.

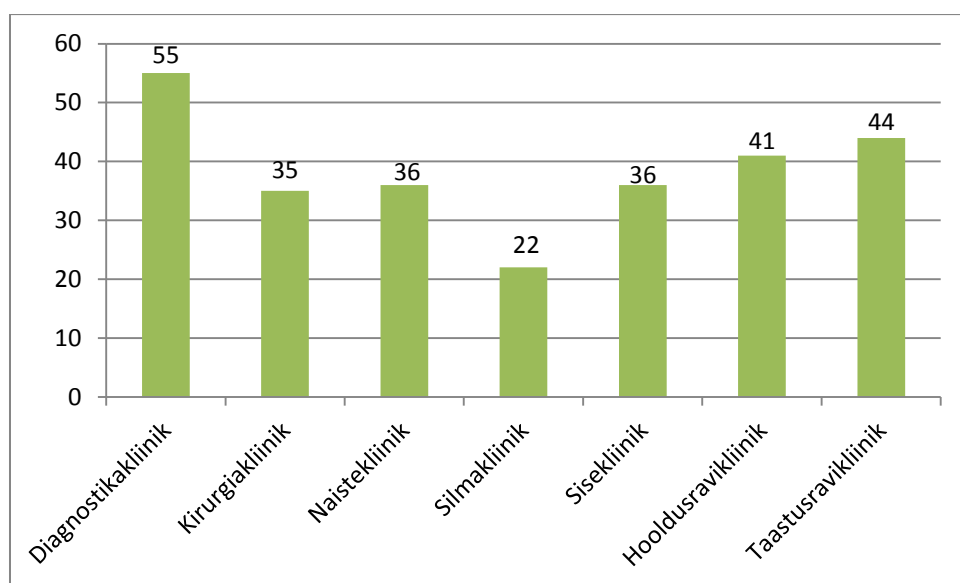
3. Uuringu valim

Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 3343 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (1771 eestikeelset ja 1571 venekeelset ankeeti). Ankeedi täitis 1173 patsienti.

2013 aastal oli 1388 tagastatud ankeeti. 2011. aastal oli see arv 940, 2009. aasta uuringus oli valimis 733 inimest.

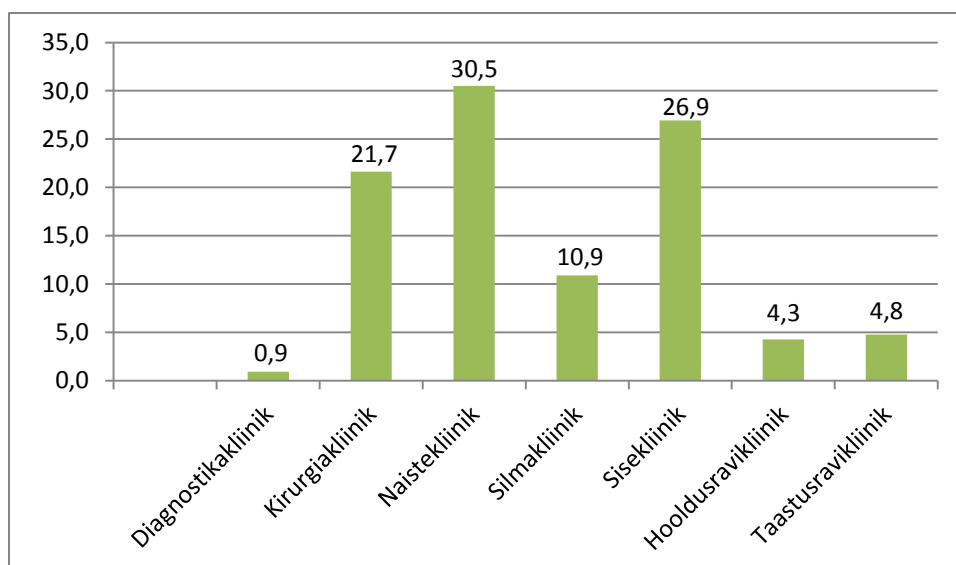
Kliinik	Ankeete väljastati	Ankeete tagastati	Tagastamise %
diagnostika	20	11	55
kirurgia	755	254	35
naiste-	980	358	36
silma-	570	128	22
sise-	858	316	36
hooldusravi	120	50	41
taastusravi	125	56	44
Kokku	3343	1173	35

Kõige kõrgem vastamismäär oli diagnostikakliinikus ning kõrgemad vastamismäärad taastusravikliinikus ja hooldusravikliinikus.



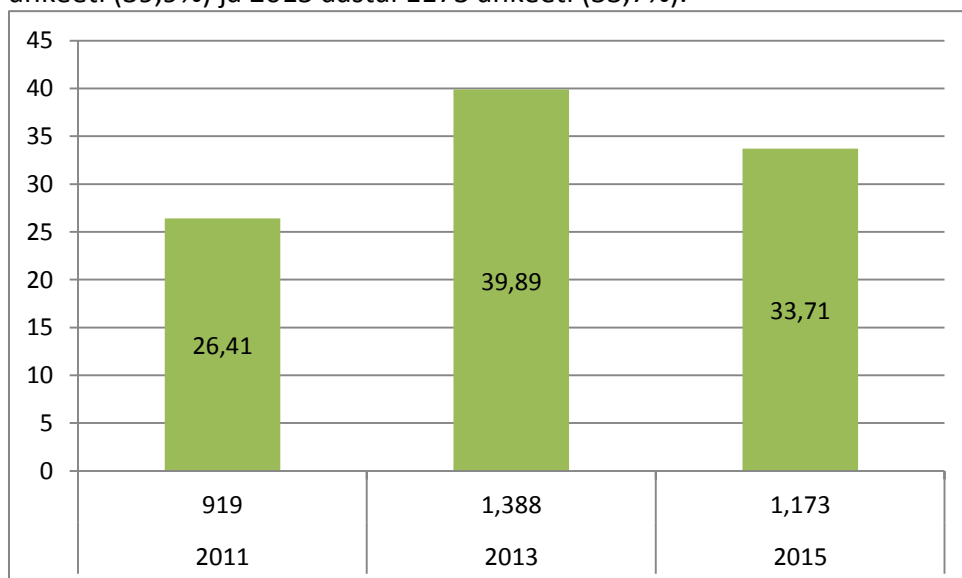
Tabel 1 Ankeetide tagastamise määr protsentides kliinikute lõikes

Järgnevalt on toodud ankeetide vastamismäär kliinikute kaupa. Enamuse analüüsitud ankeetide koguhulgast (protsentides) olid naistekliiniku, sisekliiniku ja kirurgiakliiniku ankeetid, moodustades kokku 79,1% ankeetidest.



Tabel 2 Ankeetide vastamise määr koguhulgast protsentides kliinikute lõikes

Tagastatud ankeete oli 2011 aastal 919 (tagastamise protsent 26,4%), 2013 tagastati 1388 ankeeti (39,9%) ja 2015 aastal 1173 ankeeti (33,7%).



Tabel 3. Tagastatud ankeetide arv aastate 2011, 2013 ja 2015 lõikes.

3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel

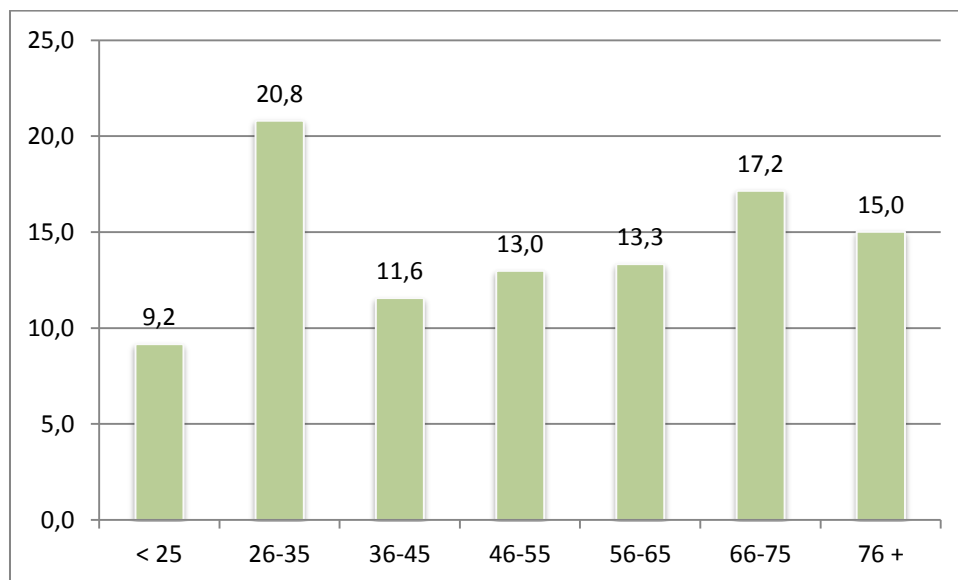
3.1.1 Vastanute sugu

Küsimustikule vastanutest olid 68,5% naised ja 27,6% mehed, 46 (3,9%) inimest oli jätnud soo märkimata. 2011 aastal olid 69% naised ja 31% olid mehed, 31 vastajat jätis oma soo märkimata, 2013 aastal oli küsimustikule vastanutest 68% naised ja 32% olid mehed, 64 inimest oli jätnud soo küsimuse vastamata.

3.1.2 Vastanute vanus

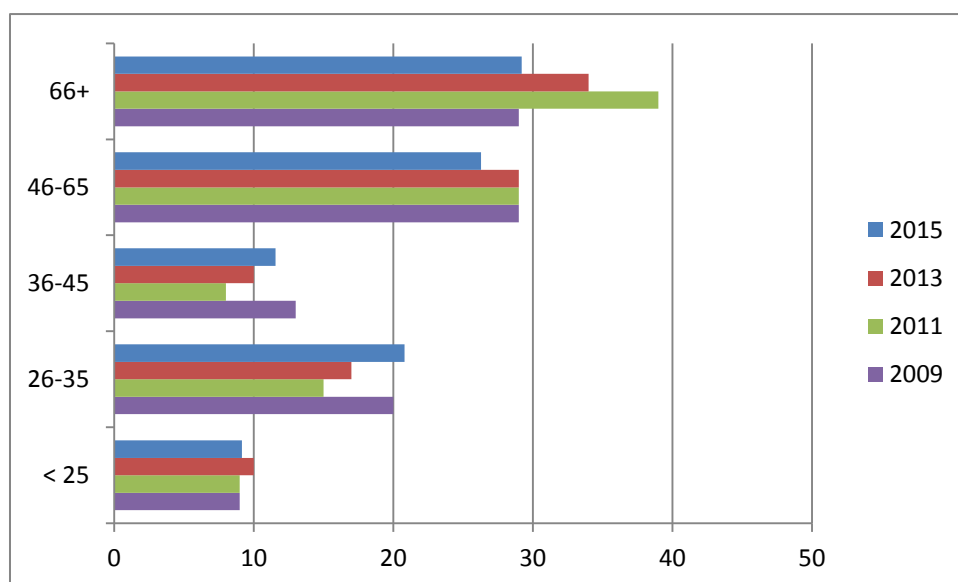
Vastanute keskmine vanus oli 51,8 aastat. Noorim vastaja oli 2 (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja 97 aastane. Oma vanuse jättis märkimata 48 vastajat. Tabelis 4

on toodud vastajate jaotus vanusegruppide kaupa. Enim on esindatud vanusgrupid 26-35 eluaastat ja 66-75 eluaastat, aga ka vanusgrupp üle 75 eluaasta. Vastanute keskmine vanus oli 2011 aastal 55,4 aastat ja 2013 aastal oli see 52,9 aastat.



Tabel 4 Vastajate vanuseline jaotus vanusgruppide lõikes.

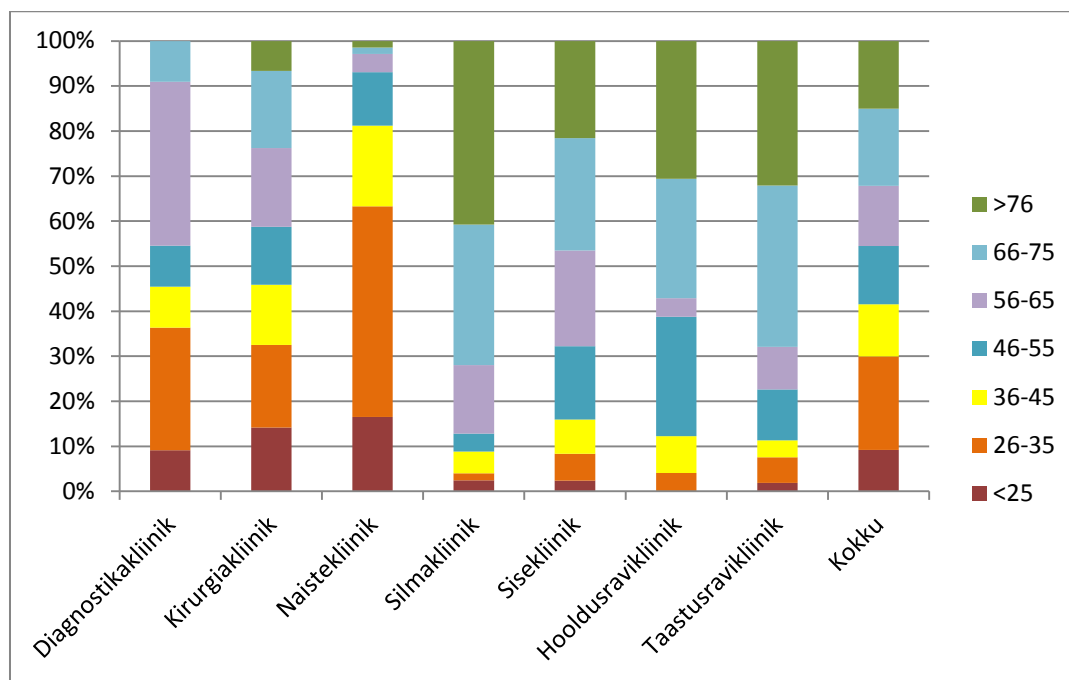
Vaadeldud aastatel on toimunud väikesed muudatused vastajate vanuselises profiilis, suurenenud on alla 45 vanuste inimeste osakaal ja veidi vähenenud üle 46 aastaste vastajate osakaal. Enim rahulolevaid patsiente on vanusegrupis, kelle vanus on üle 66 eluaasta.



Tabel 5. Vastajate jaotus vanusgruppides aastate lõikes.

Järgnevalt on toodud vastajate vanuseline jaotus kliinikute lõikes. Naistekliinikus, diagnostikakliinikus ja kirurgiakliinikus on vastajad nooremates vanusgruppides ning

ülejäanud kliinikutes on rohkem vastajaid vanemates vanusgruppides, see on olnud samasugune ka eelnevatel aastatel.



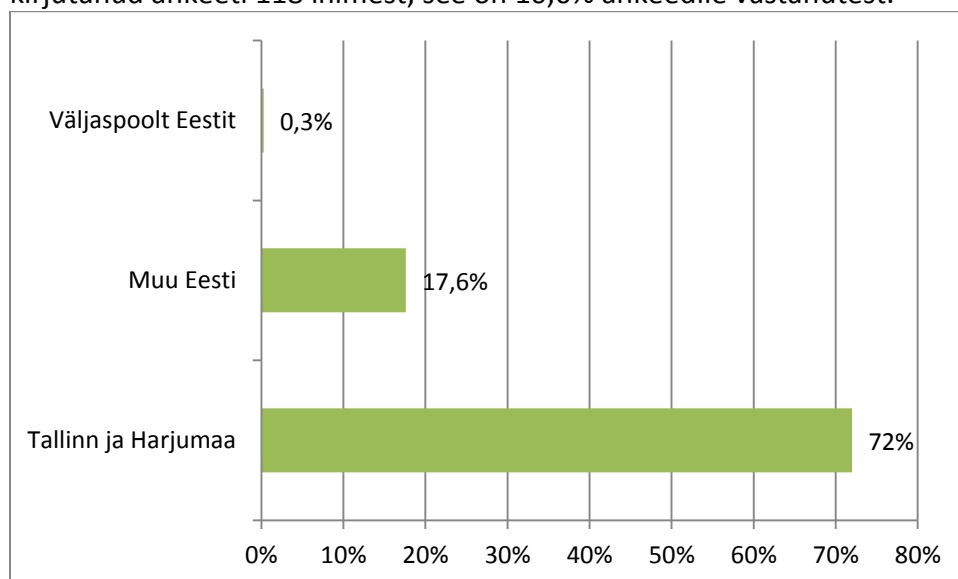
Tabel 6 Vastajate vanuseline jaotus kliinikute lõikes

3.1.3 Vastamise keel

Täideti ja tagastati 738 (63%) eestikeelset ja 435 (37%) venekeelset küsimustikku.

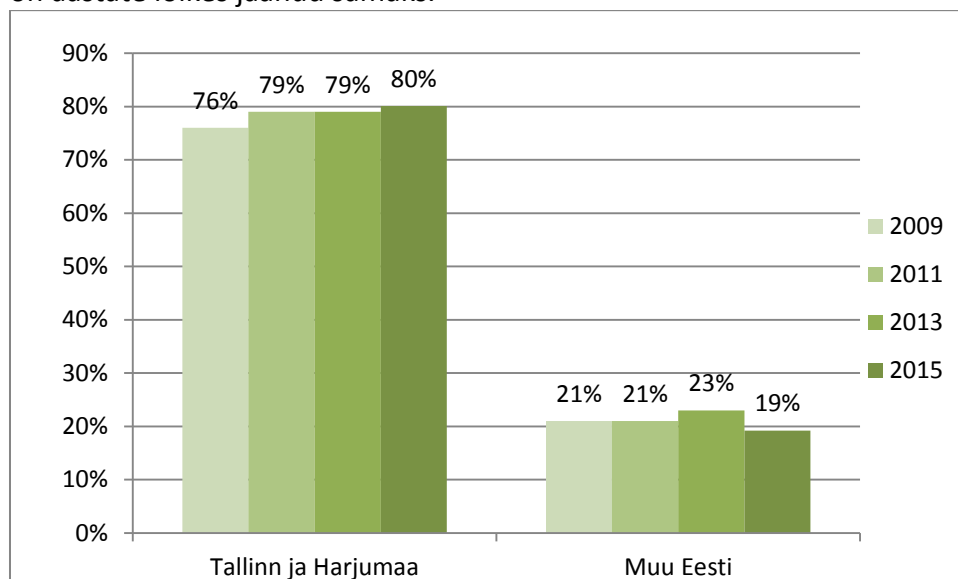
3.2. Vastanute elukoht

Tallinna ja Harjumaa märkis oma elukohaks 845 inimest (72%) ja mujal Eestis elas 206 inimest ehk 17,6% vastanutest. Väljastpoolt Eestit oli 4 vastanut ehk 0,3%. Elukohta ei kirjutanud ankeeti 118 inimest, see on 10,6% ankeedile vastanutest.



Tabel 7 Vastanute elukohtade jaotus.

Järgnevalt on toodud vastanute (1055 inimest) elukoha võrdlus aastate lõikes. Tulemused on aastate lõikes jäänud samaks.

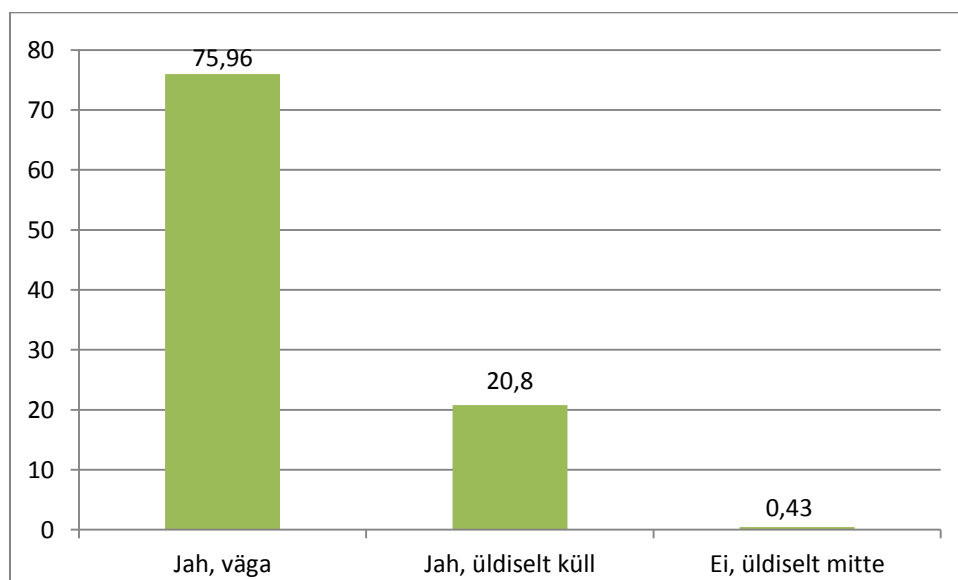


Tabel 8. Vastanute elukohtade jaotus uuringuaastate lõikes.

4. Uuringu statistilised kokkuvõtted

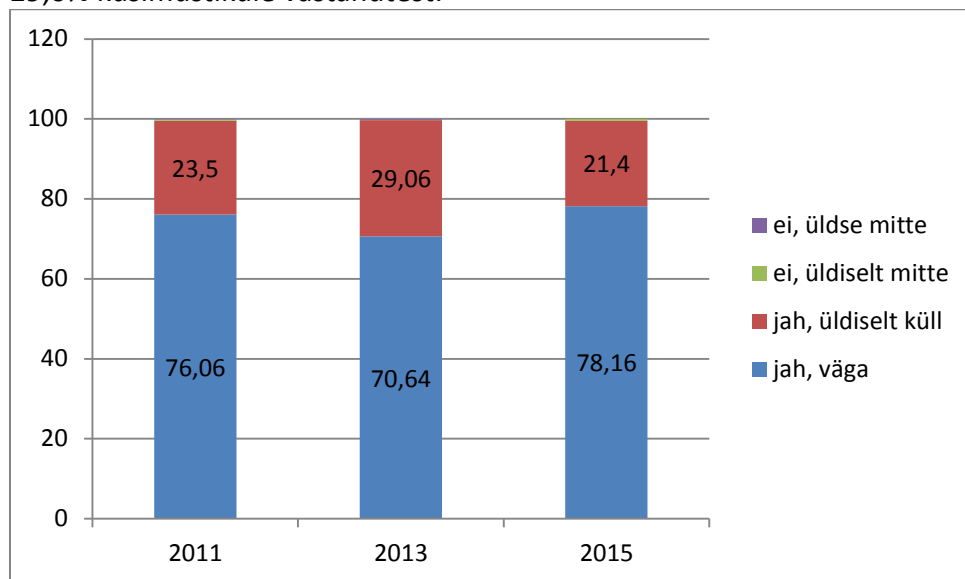
4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus

Küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ vastas „Jah, väga“ 75,96% ning „Jah, üldiselt küll“ 20,8% küsimustikule vastanutest. Tulemused on toodud joonisel 9. Teisi vastusevariante, „Ei, üldiselt mitte“ vastas ainult 5 vastajat ehk 0,43% ja vastusevarianti „Ei, üldse mitte“ ei märkinud mitte ükski vastanutest. Küsimusele jättis vastuse märkimata 34 (2,81%) inimest. Tulemused näitavad seega, et haiglaraviga oli rahul 96,76% vastanutest.



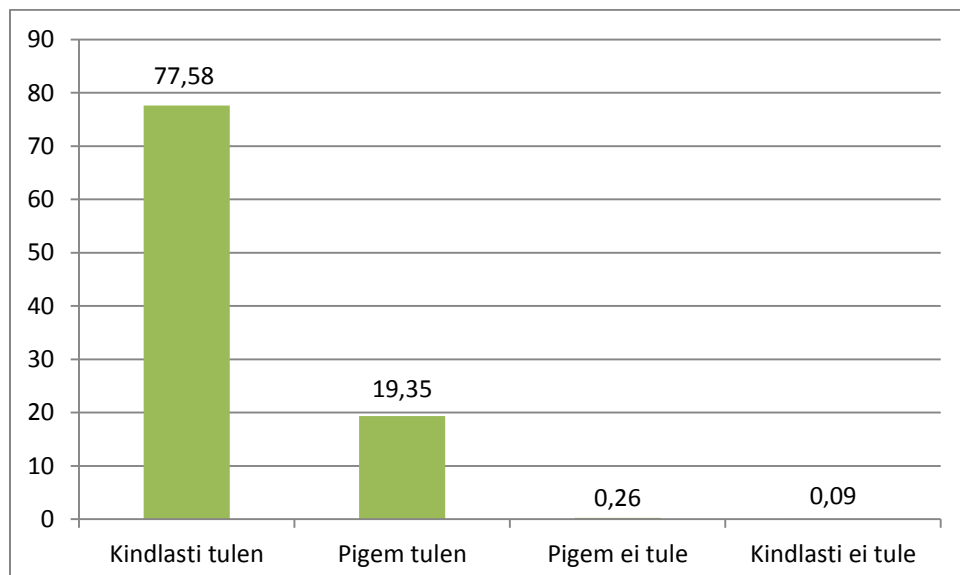
Tabel 9. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“.

2011 aastal vastas küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ „Jah, väga“ 76,06% ning „Jah, üldiselt küll“ vastas 23,5%, 2013 aastal vastas „Jah, väga“ 70,7% ning „Jah, üldiselt küll“ 29,0% küsimustikule vastanutest.



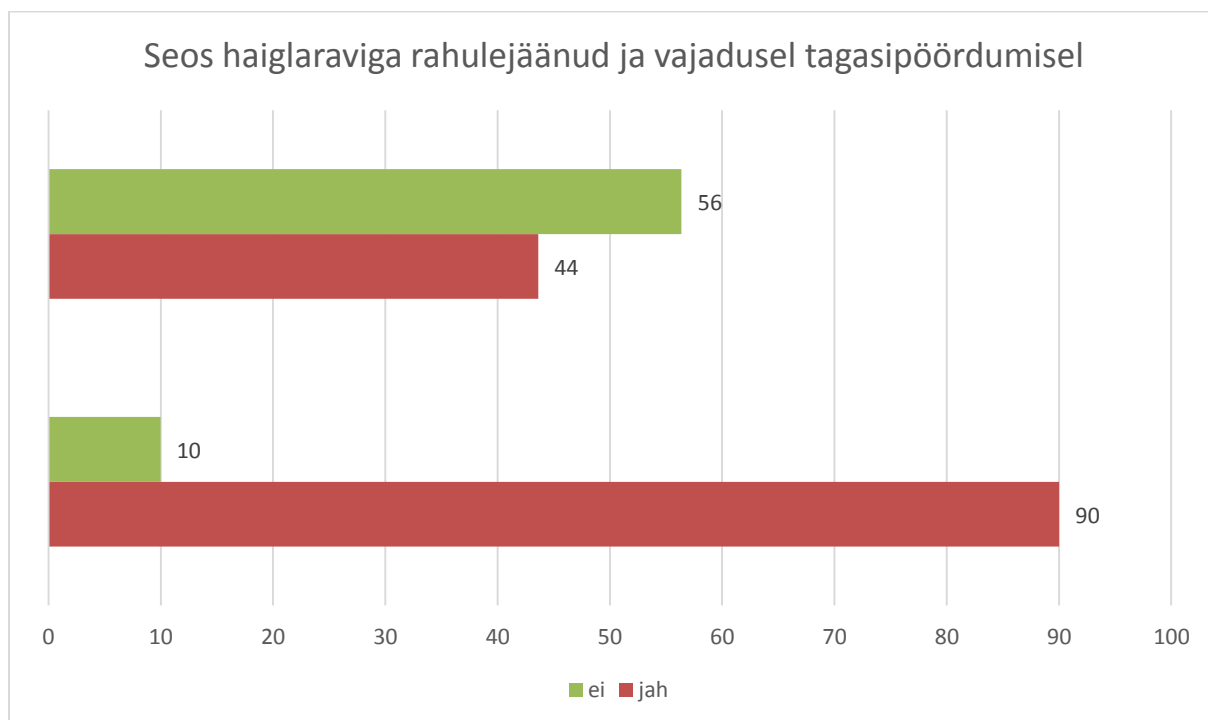
Tabel 10 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ aastate lõikes

Küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?“ vastas enamus (96,93%, 1137 vastajat), et on nõus taas tulema Ida-Tallinna Keskhaiglasse haiglaravile (vastused „Kindlasti tulen“ (77,58%) ja „Pigem tulen“ (19,35%)) Sellele küsimusele jättis vastamata 33 (2,73%) ankeedi täitnud inimestest. Samuti väärib märkimist, et variandi „Pigem ei tule“ valis 3 inimest ja vastusevariandi „Kindlasti ei tule“ valis ainult 1 inimene.



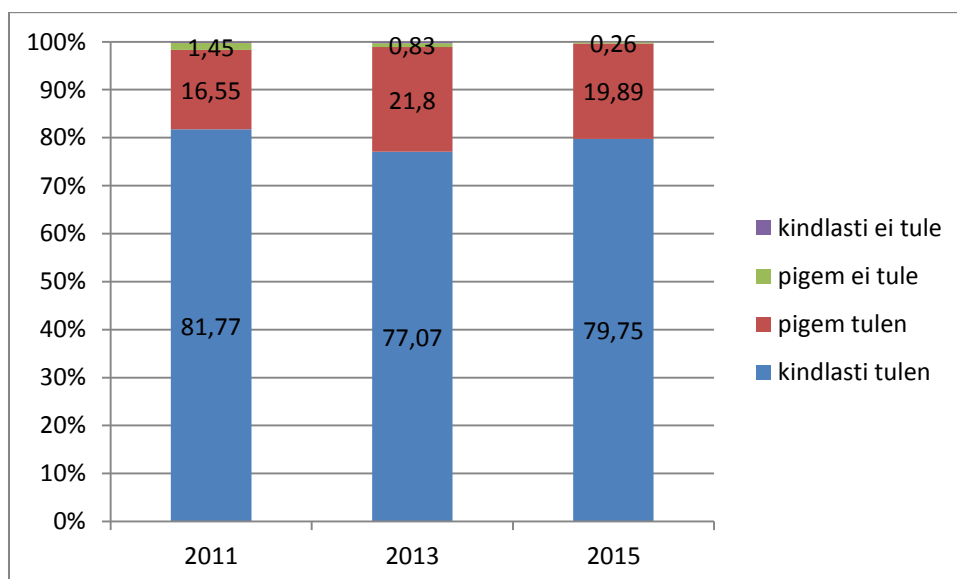
Tabel 11. Vastuste jaotus küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?“.

2015 aasta uuringus raviga väga rahulejäänud patsientidest 90% pöördus vajaduse korral uuesti Ida-Tallinna Keskhaiglasse, 10% sel korral rahulejäänutest ei tuleks tagasi siia haiglasse. Raviga mitterahulejäänud patsientidest pöördus tagasi 56% patsientiest, siia ei pöördus tagasi 44% vastanutest.



Tabel 12 Seos haiglaraviga rahulejäänud patsientide ja võimaliku tagasipöördumise vahel 2015 aastal

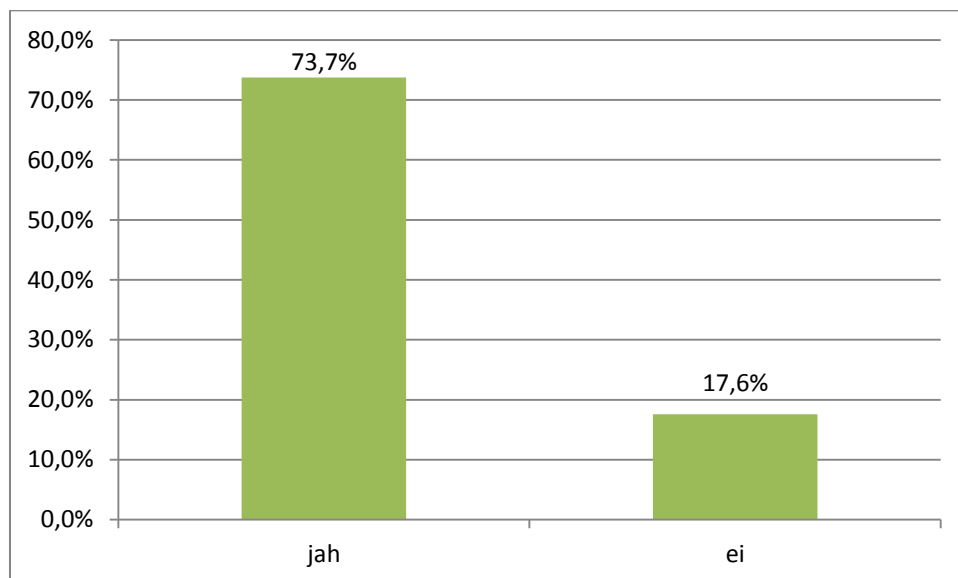
2011 aastal oli vastuseid „Kindlasti tulen“ (81,77%) ja „Pigem tulen (16,55%). 2013 aastal oli vastuseid „Kindlasti tulen“ (77,1%) ja „Pigem tulen (21,8%).



Tabel 13 Vastuste jaotus küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?“ aastate lõikes.

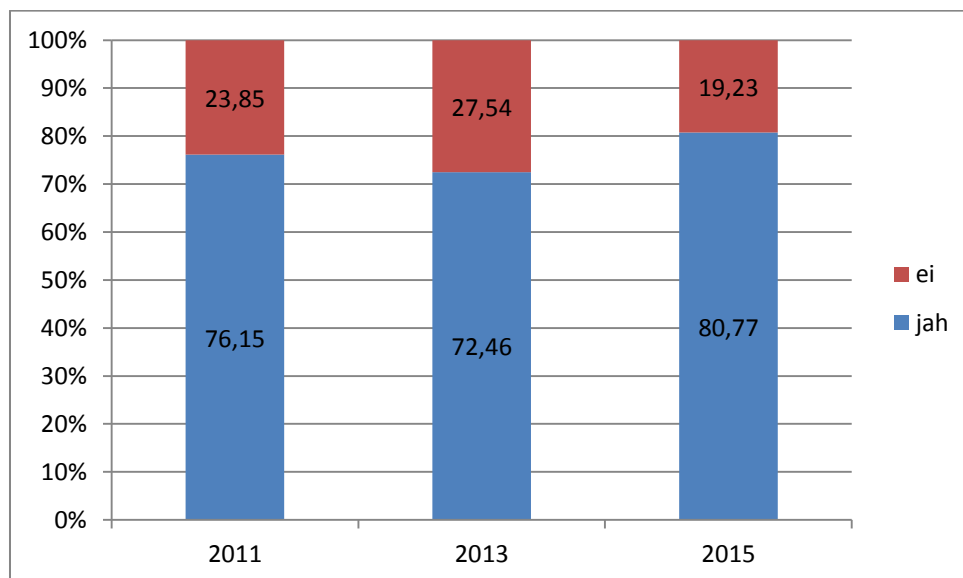
4.2. Haiglasse saabumine

Haiglasse tulek oli planeeritud varem 73,7% (865 vastajal), ligi viiendik vastanud patsientidest (17,6%, 206 vastajat) saabus haiglasse erakorralise haigena kiirabi või erakorralise meditsiini osakonna kaudu. 103 inimest (8,7%) jättis sellele küsimusele vastamata.



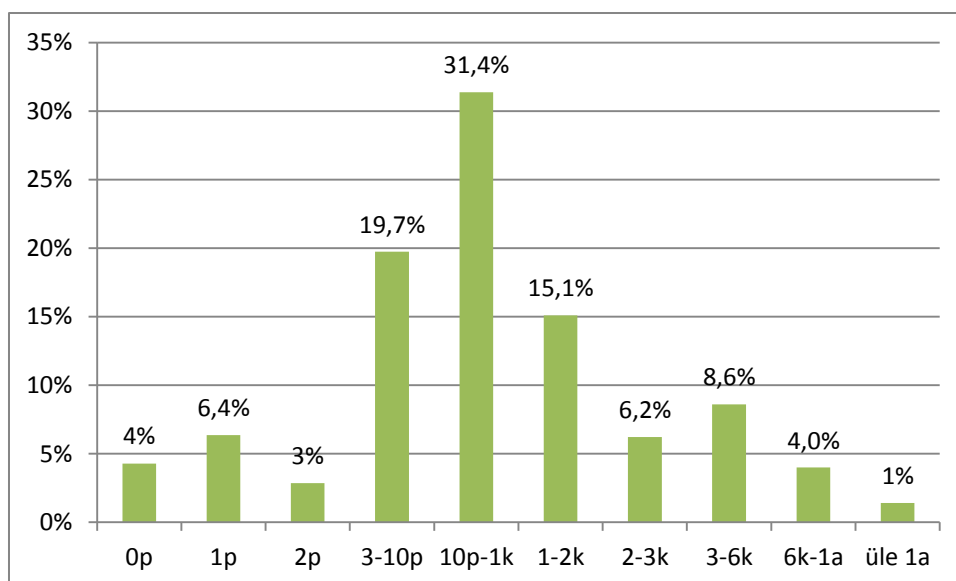
Tabel 14. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?“.

2011 aastal oli eelnevalt planeeritud haiglaravil 76,15% vastanutest ja erakorralisena saabus 23,85% vastajatest, 2013 aastal oli haiglasse tulek planeeritud varem 72,46% vastanul, 27,54% saabus haiglasse erakorralise haigena.



Tabel 15 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?“ aastate lõikes.

Planeeritud haiglaraviga patsientide keskmine ooteaeg, alates eriarsti vastuvõtust, mil talle öeldi, et ta vajab haiglaravi, oli 39 päeva. Üle poolte (46,9%, 406 vastajat) ootas haiglaravi kuni üks kuu, 68,6% (594 vastanut) sai haiglaravile hiljemalt poole aasta jooksul.



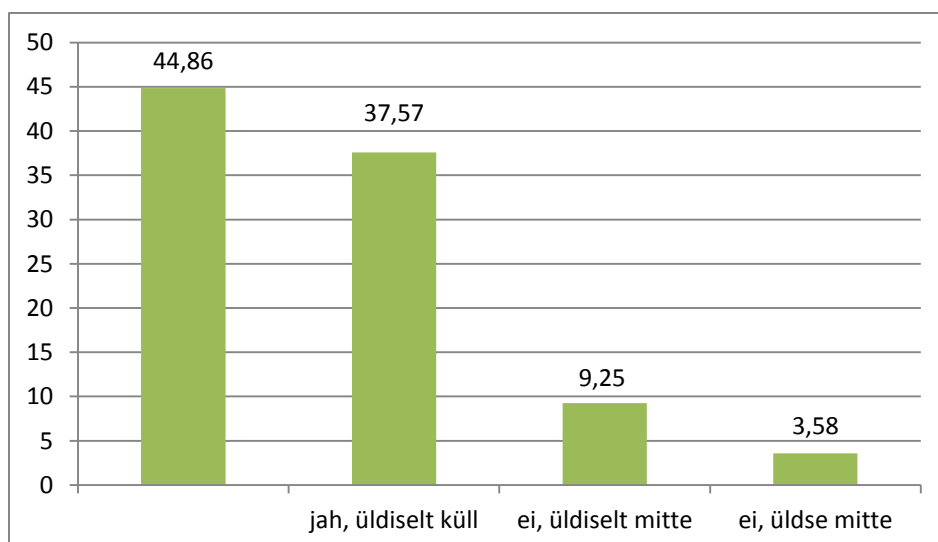
Tabel 16. Vastuste jaotus küsimusele „Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama?“.

Keskmine ooteaeg oli kõige pikem naistekliinikus ja kirurgiikliinikus, kõige lühem oli hooldusravikliinikus ja sisekliinikus.

	Keskmine	Mediaan	Ajavahemik
Diagnostikakliinik	56	30	14 -180
Kirurgiikliinik	115	60	1 - 840
Naistekliinik	155	6	0 - 270
Silmakliinik	56	60	1 - 210
Sisekliinik	21	14	0 -180
Hooldusravikliinik	32	38	0 - 60
Taastusravikliinik	49	30	1 - 365
Kokku	52	21	0 - 840

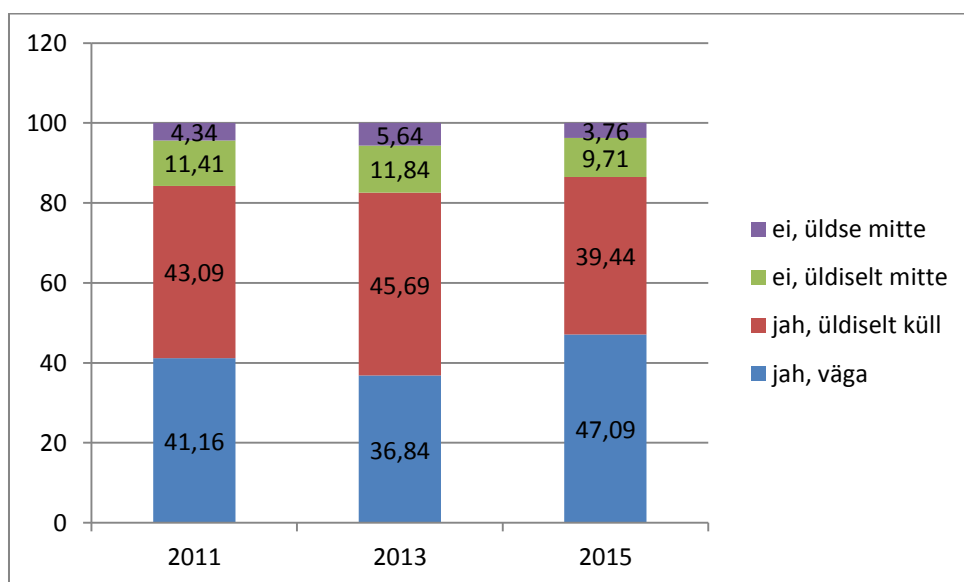
Tabel 17. Ooteaeg kliinikute kaupa päevades.

Küsimusele „Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega“ vastas 422 inimest (44,9%), et jäi väga rahule ooteaja pikkusega, üldiselt jäi rahule 345 inimest (37,6%), üldiselt ei jäänud ooteajaga rahule 82 inimest (9,25%), üldse ei jäänud rahule ooteaja pikkusega 34 inimest (3,5%), küsimusele jättis vastamata 290 inimest (4,74%).



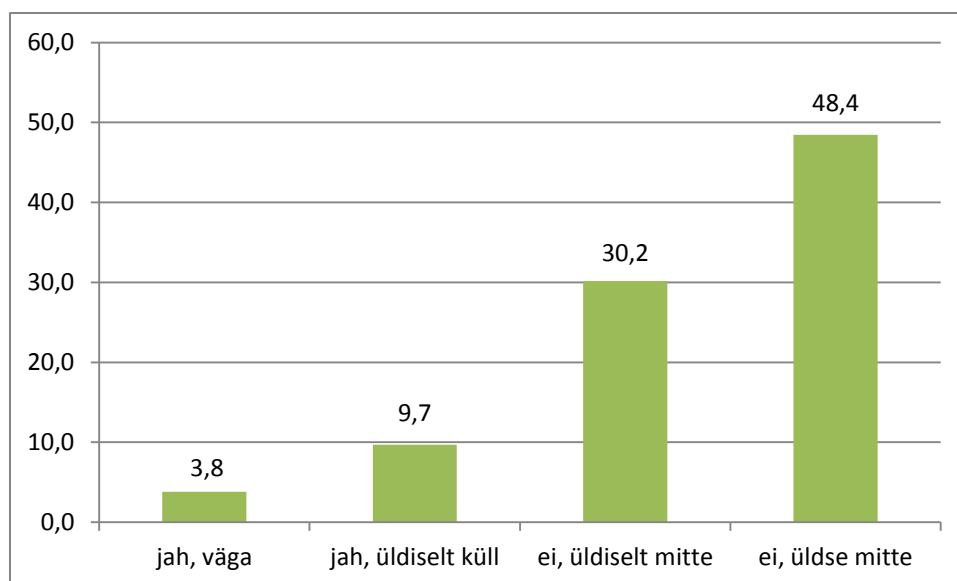
Tabel 18. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule ooteaja pikkusega?“.

2011 aastal oli ooteaja pikkusega väga rahul 41,16% ja üldiselt rahul 43,09% vastanutest, 2013 aastal oli ooteaja pikkusega väga rahul 36,8 % ja üldiselt rahul 45,7% vastanutest.



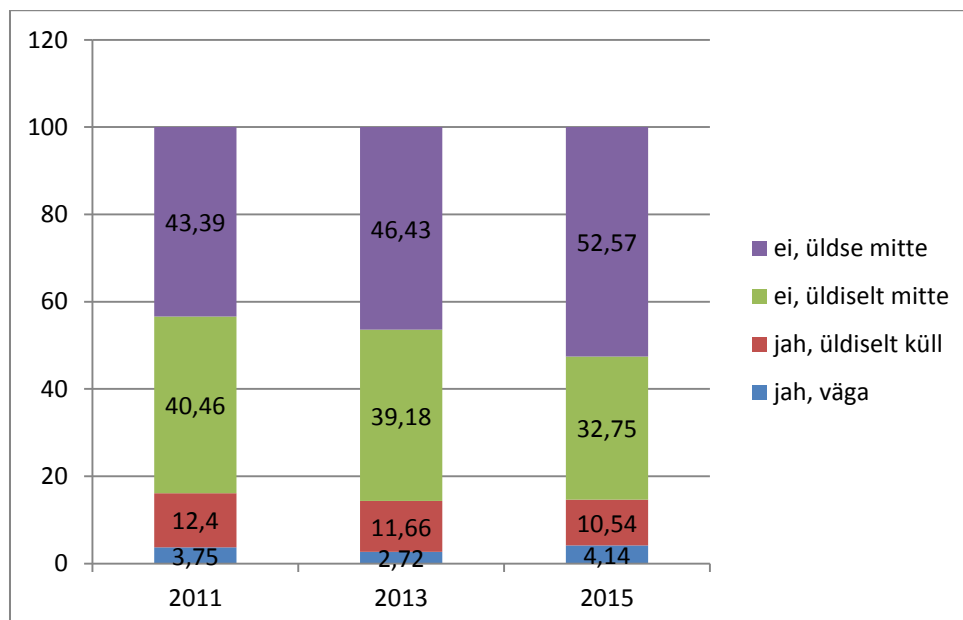
Tabel 19. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule ooteaja pikkusega“ aastate lõikes.

Ooteajal tervis üldse ei halvenenud 419 vastajal (48,4%), üldiselt ei halvenenud tervis 261 vastanul (30,2%), üldiselt halvenes tervis 84 (9,7%) ja 33 vastajat hindas oma tervist märgatavat halvenenuks (3,8%). Küsimusele jättis vastamata 68 inimest (7,9%).



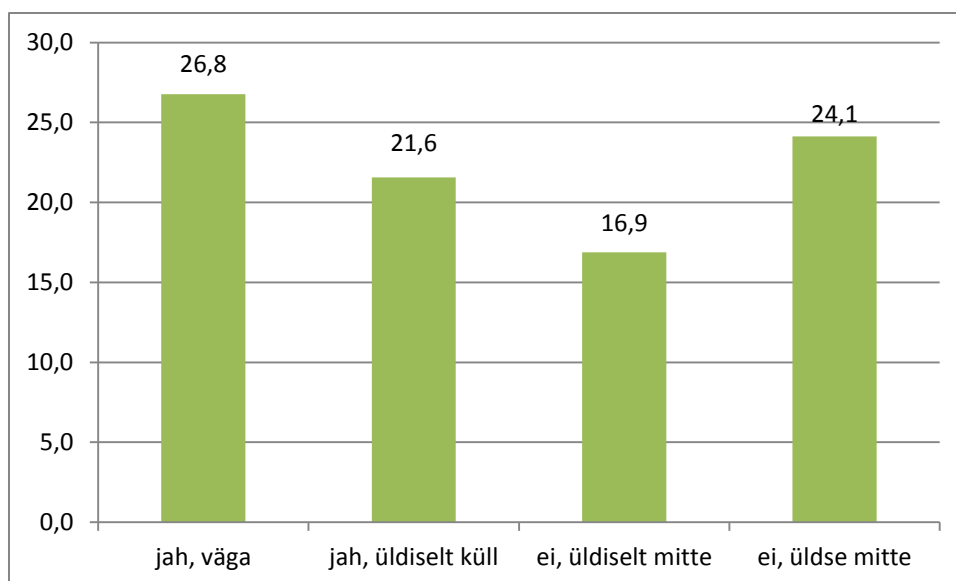
Tabel 20. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?“

2011 aastal hindas oma tervise halvenenuks ooteaja jooksul 3,75% ja üldiselt halvenes 12,4% vastanutel tervis, 2013 aastal plaanilistest haigetest nõustus 11,7% et nende tervis üldiselt halvenes haiglaravi ootamise ajal ja 2,7% inimest vastas, et nende tervis halvenes väga.



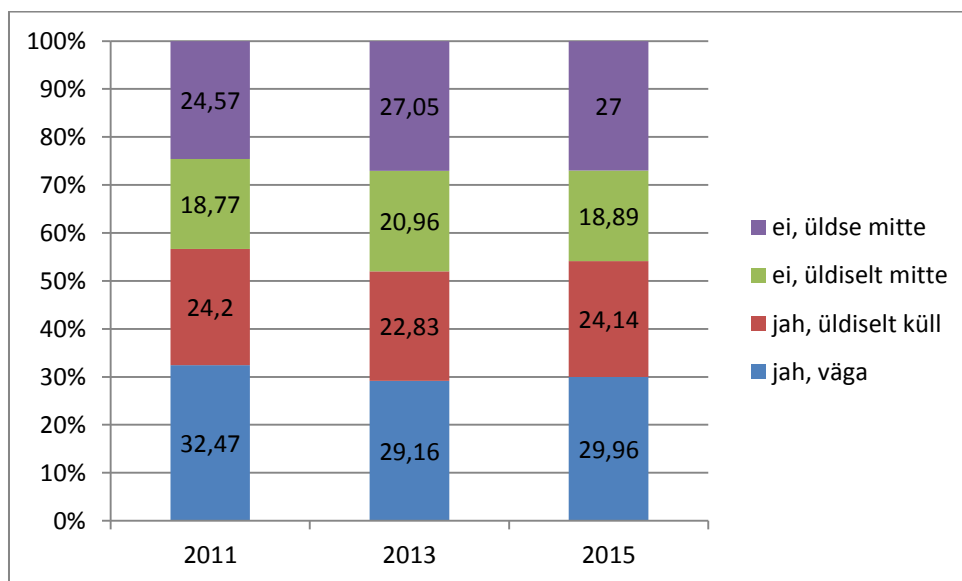
Tabel 21 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?“ aastate lõikes.

Küsimusele „Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?“ vastasid peaaegu pooled (48,3%), et nad said ise valida 314 inimest (26, 8%) sai väga valida ja 253 (21,6%) üldiselt valida haigla. Sellele küsimusele ei andnud oma vastust 125 inimest (10,7%).



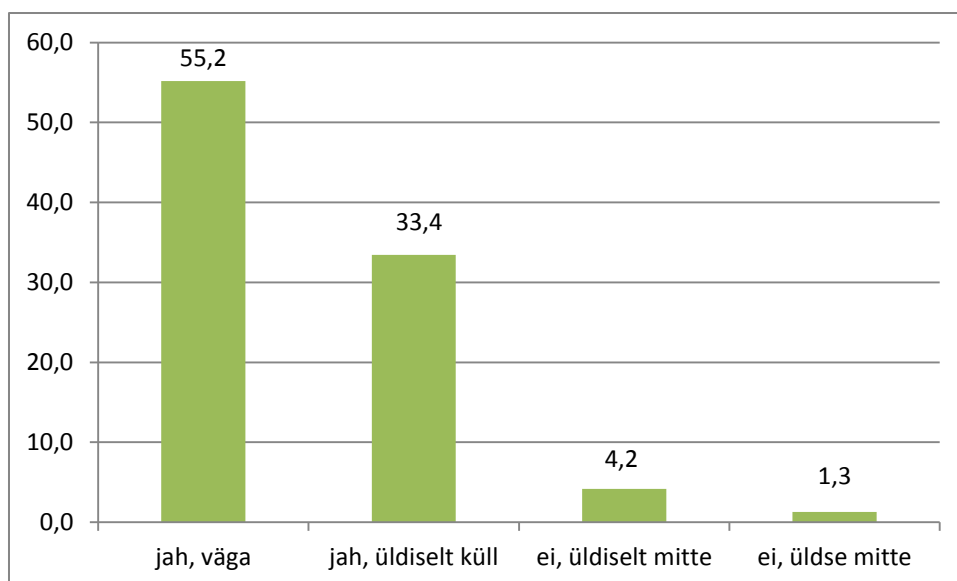
Tabel 22. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?“.

2011 aastal sai ise haigla valida 56,7%, 2013 aastal vastas 52%, et sai ise valida haigla, kuhu ravile tulla.



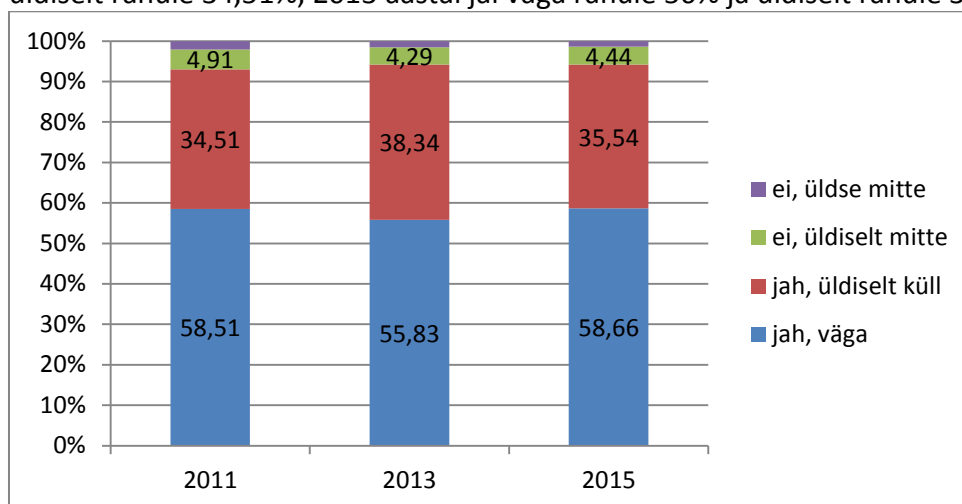
Tabel 23 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?“ aastate lõikes.

Küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ vastas 647 inimest (55,2%) et jäi väga rahule, 392 vastajat (33,4%) hindas üldiselt rahuldavaks. Üldiselt ei jäänud rahule 49 inimest (4,2%) ja üldse ei jäänud rahule 15 inimest (1,3%). Küsimustele ei vastanud 70 inimest (6%).



Tabel 24 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“.

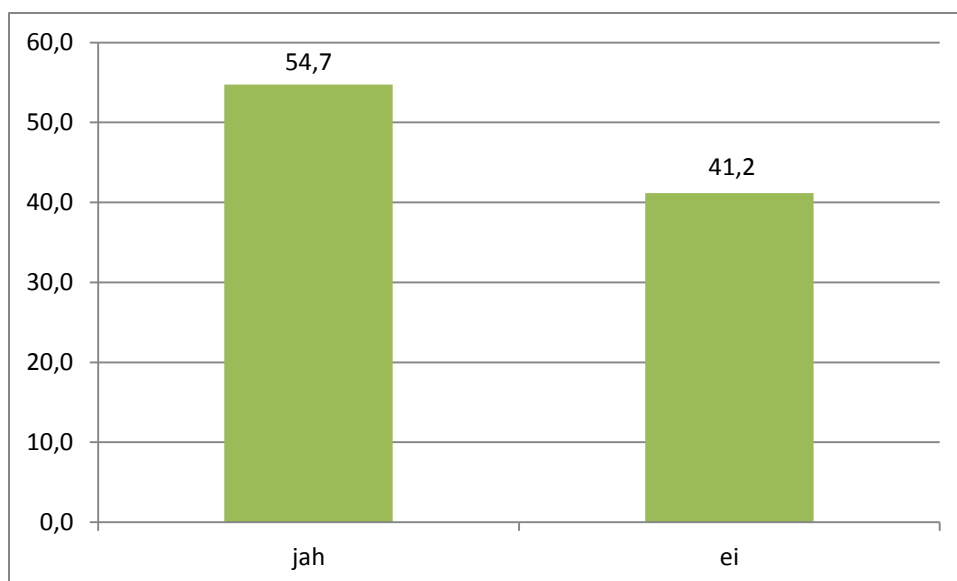
2011 aastal jäi asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul jäi väga rahule 58,51% ja üldiselt rahule 34,51%, 2013 aastal jäi väga rahule 56% ja üldiselt rahule 38%.



Tabel 25 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ aastate lõikes.

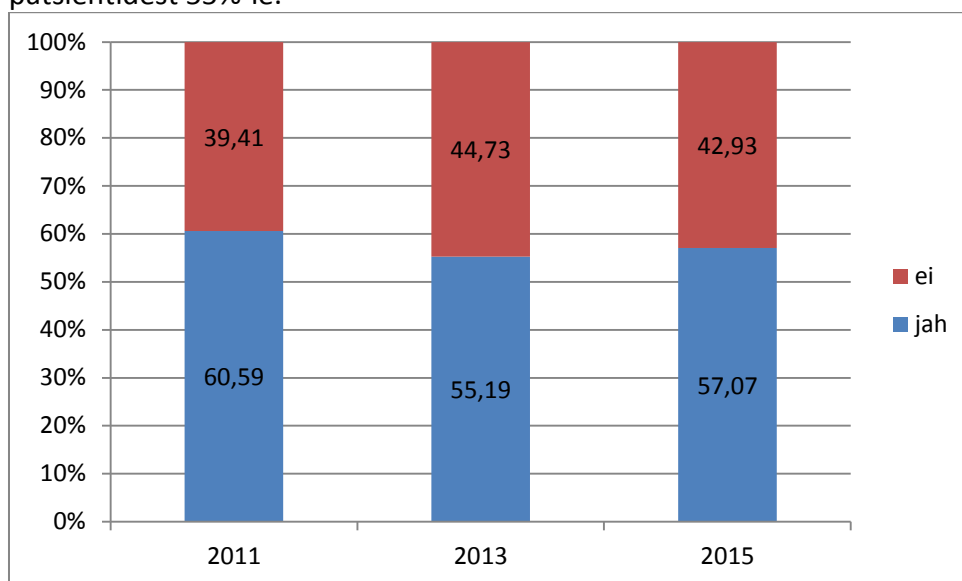
4.3. Küsimused ravi kohta

Operatsioon toimus 642 (54,7%) vastanutest, operatsiooni ei tehtud 483 vastajale (41,2%), sellele küsimusele ei vastanud 48 inimest (4,1%).



Tabel 26 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile tehti operatsioon?“.

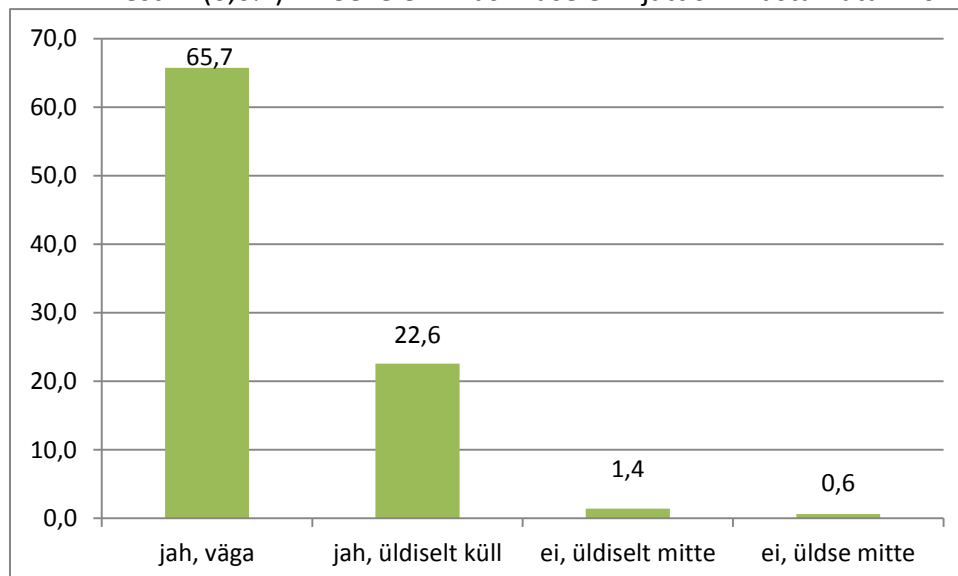
2011 aastal opereeriti 60,6% vastanutest, 2013 aastal tehti operatsioon uuringus osalenud patsientidest 55%-le.



Tabel 27 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile tehti operatsioon?“ aastate lõikes.

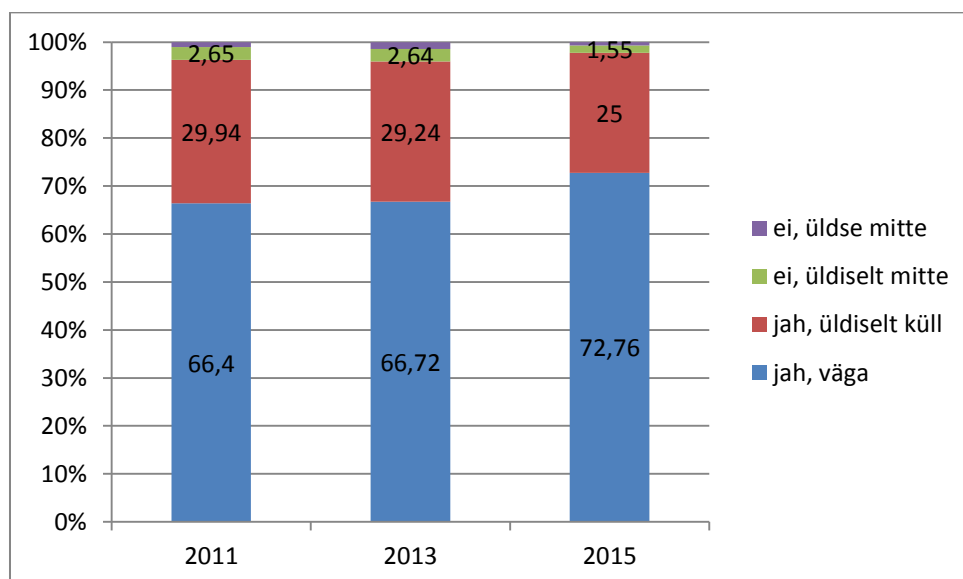
Nendest vastanutest, kellel teostati operatsioon, jäid selgitustega enne operatsiooni rahule kokku 88,3%, nendest väga rahule jäi 65,7% (422 vastanut), üldiselt rahule jäi 22,6% (145 inimest), üldiselt ei jäänud selgitustega rahule 1,4% (9 inimest) ja üldse ei jäänud rahule vaid

4 inimest (0,6%). Sellele küsimusele jättis vastamata 62 inimest (9,7%).



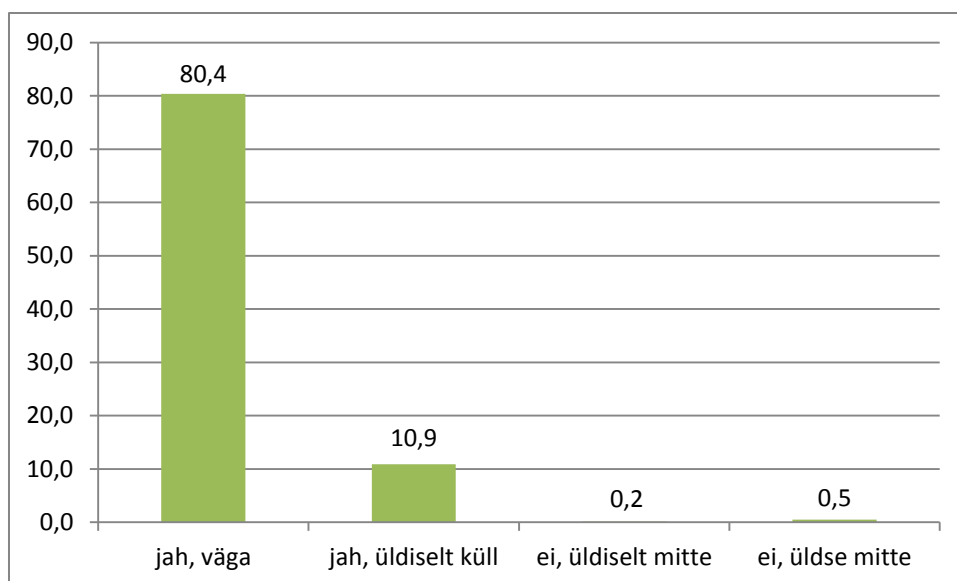
Tabel 28 Vastuste jaotus küsimusele „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?“

2011 aasta tulemustest selgus, et 96,3% ja ka 2013 aastal hindas 96%, et said piisavalt informatsiooni ja selgitust operatsiooni kohta.



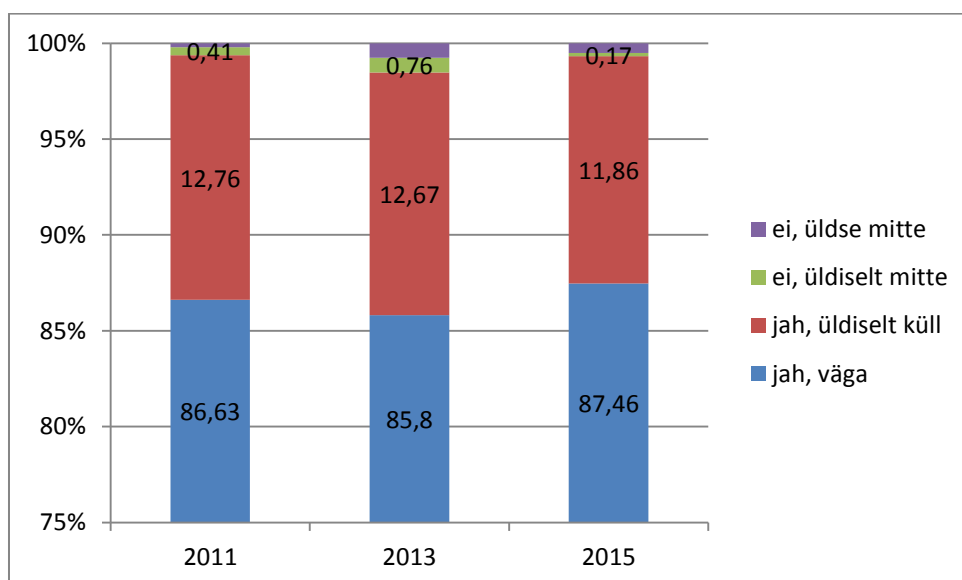
Tabel 29 Vastuste jaotus küsimusele „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?“ aastate lõikes.

Küsimusele „Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?“ vastas 586 inimest, et nendelt võeti kirjalik nõusolek, väidetavalt ei võetud kirjalikku nõusolekut 4 inimeselt. Sellele küsimusele ei märkinud vastust 52 inimest (8,1%).



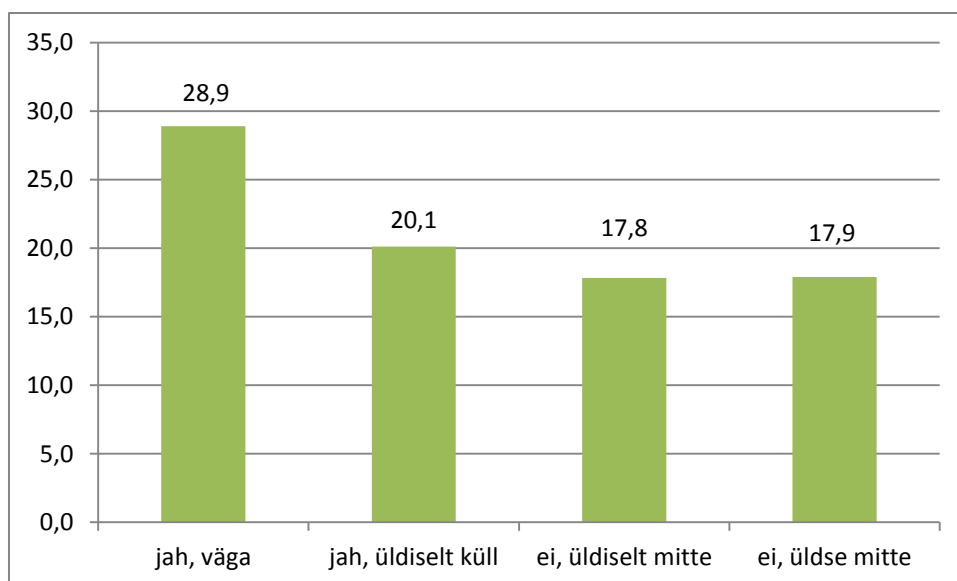
Tabel 30 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?“

2011 ja ka 2013 aastal vastas 99%, et neilt võeti kirjalik nõusolek operatsiooniks.



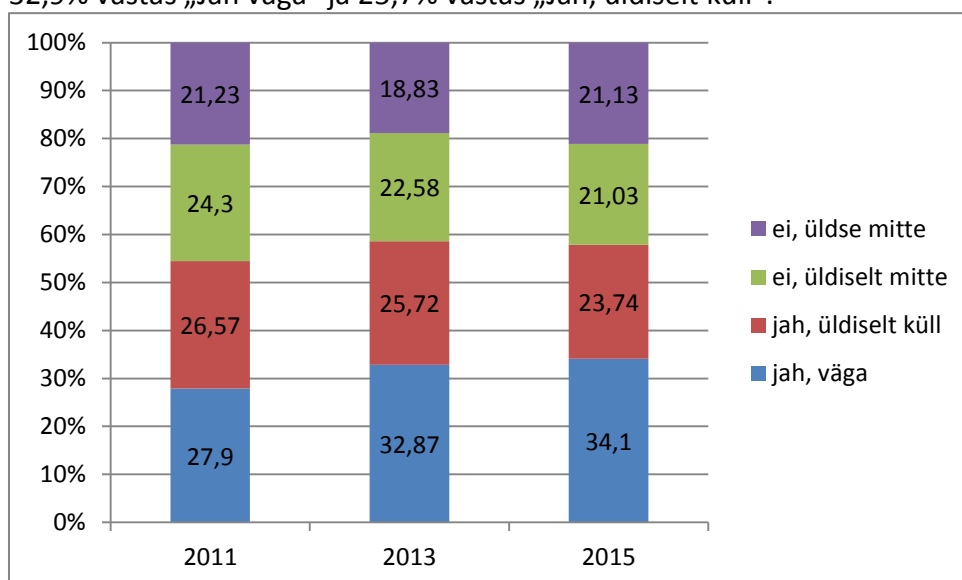
Tabel 31 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?“ aastate lõikes

Küsimusele „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ vastas, et tundis väga valusid 339 inimest (28,9%, üldiselt oli valusid 236 inimesel (20,2%), üldiselt ei olnud valusid 209 inimesel (17,8%) ja üldse ei olnud valusid 210 inimesel (17,9%). Sellele küsimusele ei vastanud 179 inimest (15,3%).



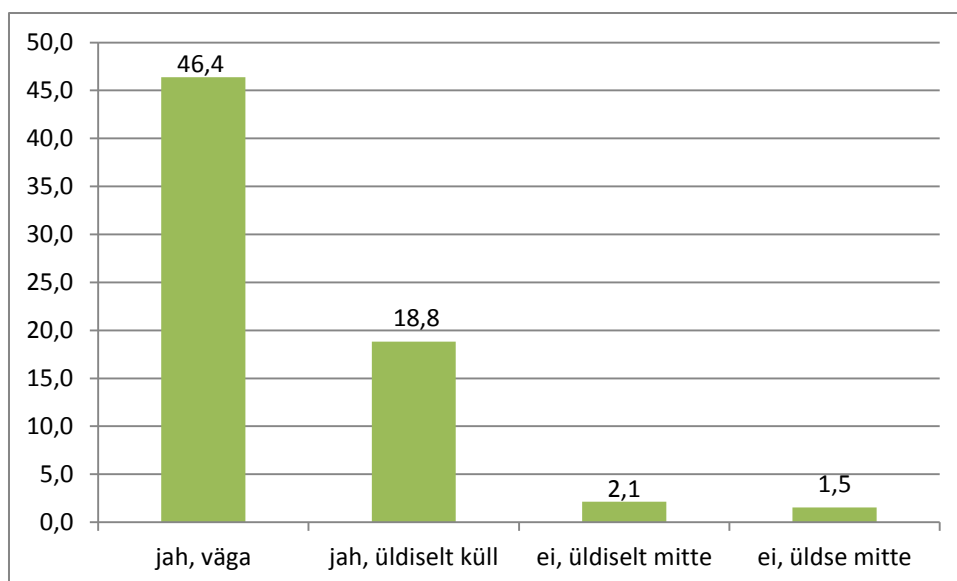
Tabel 32. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“

2011 aastal oli valusid 54,5% vastanutest, 2013 aastal oli valusid 65% vastanutest, kellest 32,9% vastas „Jah väga“ ja 25,7% vastas „Jah, üldiselt küll“.



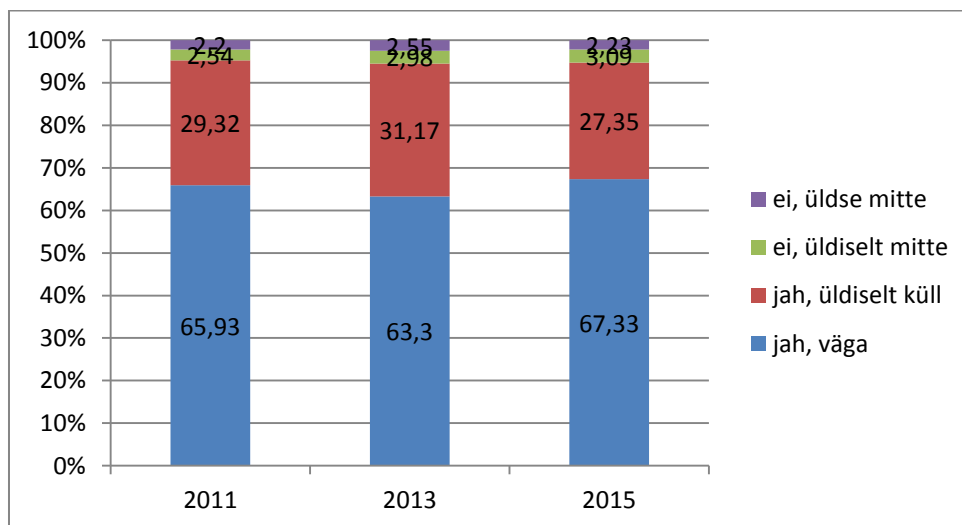
Tabel 33 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ aastate lõikes

Küsimusele „Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“ vastas nõusolevalt 65,2% (vastavalt 544 vastajat (46,4%) sai väga kiiresti ja 221 vastanut (18,9%) üsnagi kiiresti leevendust valule). Abi ei hinnanud piisavalt kiireks 43 inimest (nendest ei jäänud üldiselt kiirusega valu leevendamisel rahule 25 inimest (2,1%) ja üldse mitte piisavalt kiireks hindas seda 18 inimest (1,5%)). Vastust ei märkinud 365 inimest (31,1%).



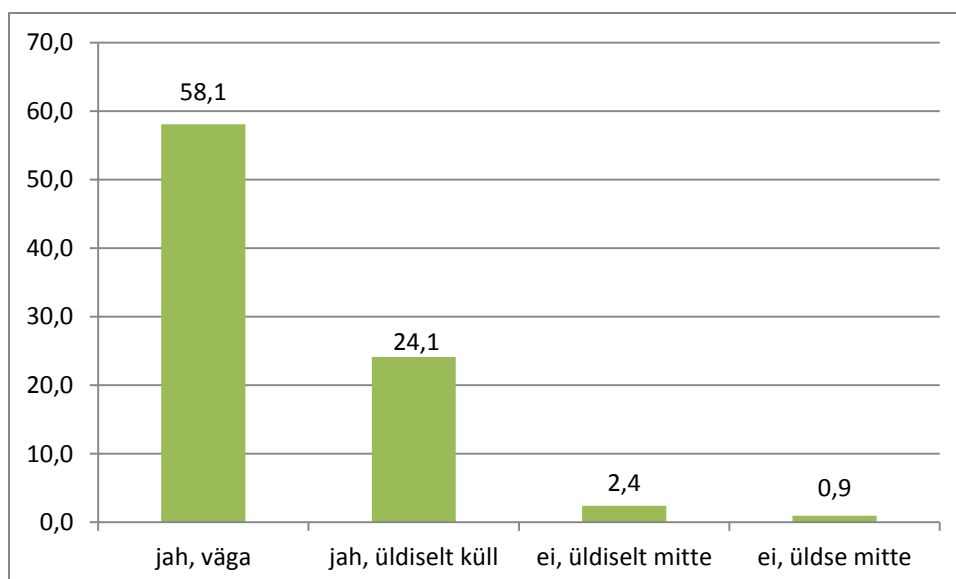
Tabel 34 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“

Aastal 2011 sai piisavalt kiiresti abi valude leevendamiseks 65,9%, 2013 aastal sai valude leevendamiseks abi piisavalt kiiresti 66% ja 29% jäi valude leevendamisega üldiselt rahule. 2015 aastal mõningane paranemine võrreldes eelnevate aastatega valu leevendamise kiiruses vastanud patsientide arvates.



Tabel 35 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“ aastate lõikes

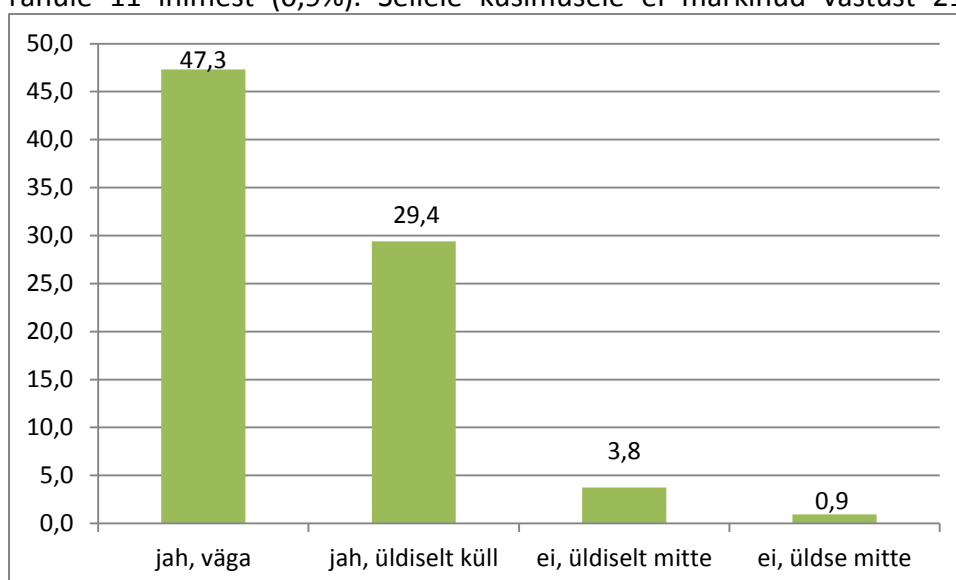
Küsimusele „Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?“ vastas jaatavalt kokku 964 inimest, neist jäi väga rahule privaatsuse tagamisega 681 inimest (58,1%) ja üldiselt jäi rahule 283 inimest (24,1%). Privaatsusega ei jäänud üldiselt rahule 28 inimest (2,4%) ja üldse ei jäänud rahule 11 inimest (0,9%). Küsimusele ei vastanud 170 inimest (14,5%).



Tabel 36 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?“

Eelnevate aastatega ei saa teha võrdlust, kuidas patsiendid privaatsuse tagamist hindavad, sest selline küsimus oli ankeedis esmakordselt.

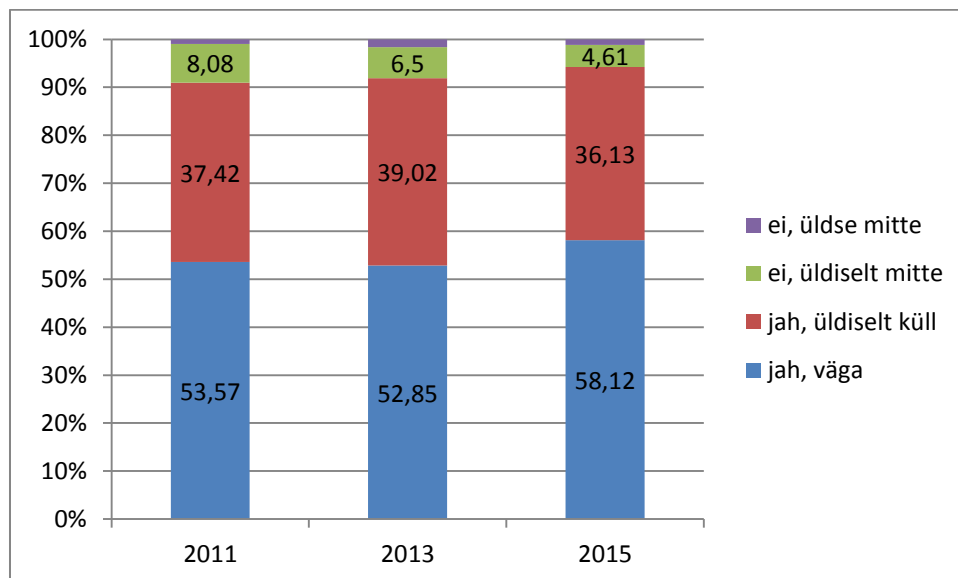
Küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ vastas nõusolevalt 900 inimest (76,7%), nendest jäi väga rahule 555 inimest (47,3%) ja üldiselt jäi rahule 345 inimest (29,4%), üldiselt ei jäänud rahule 44 inimest (3,8%) ja üldse ei jäänud rahule 11 inimest (0,9%). Sellele küsimusele ei märkinud vastust 218 inimest (18,6%).



Tabel 37 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“

2011 aastal oli väga rahul teabega 54% ja 2013 aastal jäi teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta väga rahule 53% (585) ja üldiselt rahul 39% (432). Üldse ei olnud rahul 2013 aastal 2% vastanutest. 2015 aastal on tõusnud veidi väga rahulolevate patsientide arv

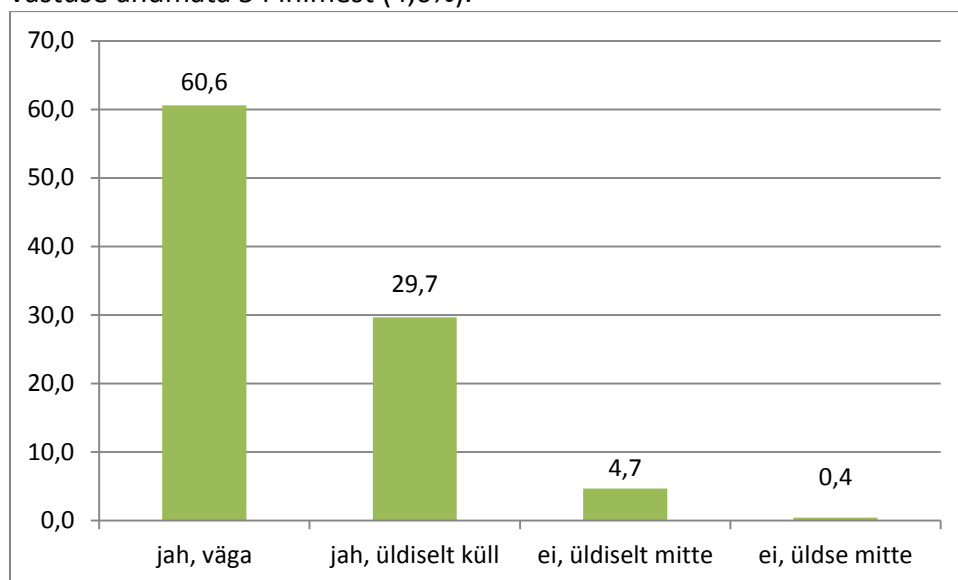
küündides 58%-ni. Langenud on pisut nende patsientide arve, kes pidas üldiselt mittepiisavaks teavet ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta.



Tabel 38 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ aastate lõikes

4.4. Rahuolu raviarstiga

Arstiga suhtlemist pidas piisavaks 90,3% vastanutest. Väga rahule jäi 711 inimest (60,7%) ja üsna rahule jäi 348 inimest (29,7%). Üldiselt ei pidanud piisavaks oma arstiga suhtlemist 55 inimest (4,7%). Üldse ei jäänud rahule vaid 5 inimest (0,4%). Sellele küsimusele jättis oma vastuse andmata 54 inimest (4,6%).



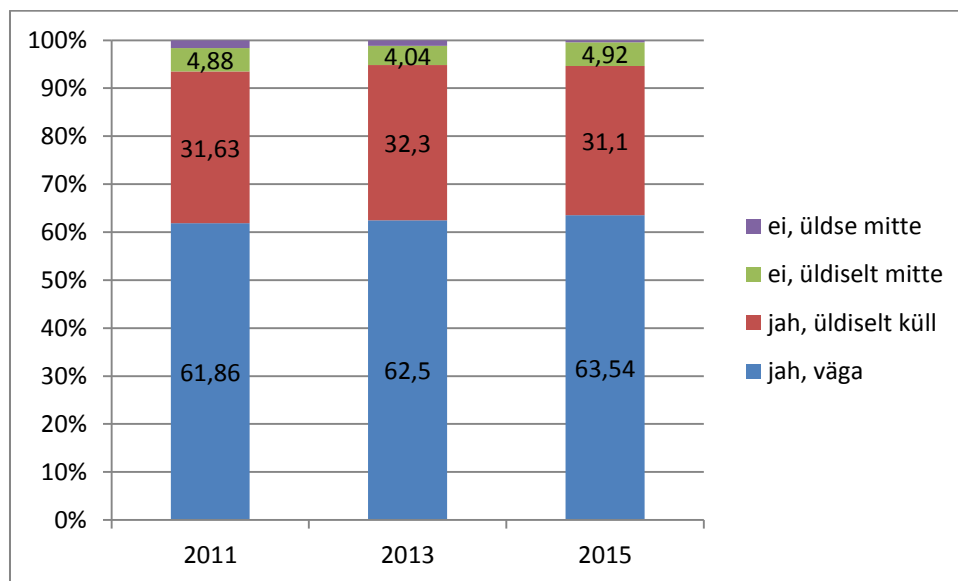
Tabel 39 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“

Arstiga suhtlemise rahulolu hindamisel kliinikute kaupa on diagnostikakliinikus ainult rahulolevad patsiendid. Kõige kõrgem oli rahulolu hooldusravikliinikus ja samuti on kõrge rahulolu ka sisekliinikus ja naistekliinikus.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	36,4	61,8	55,9	61,7	65,5	60,0	60,7
jah, üldiselt küll	54,6	27,6	35,2	24,2	27,2	34,0	21,4
ei, üldiselt mitte	0	7,9	3,9	3,1	3,2	4,0	8,9
ei, üldse mitte	0	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0

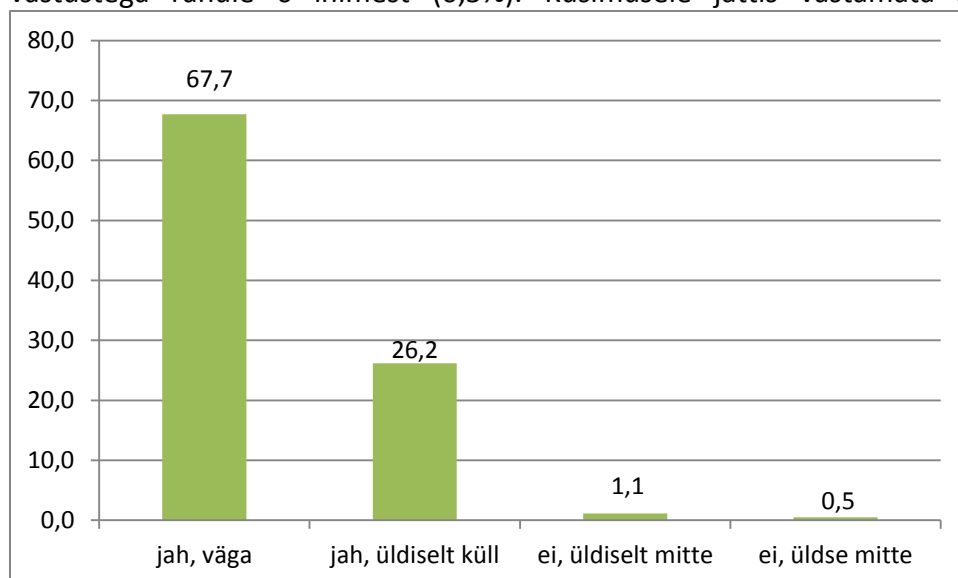
Tabel 40. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“ kliinikute kaupa

2011 aastal hindas arstiga suhtlemist piisavaks 93,5%, nendest 61,9% pidas väga piisavaks ja üldiselt piisavaks pidas 31,6%. 2013 aastal said arstiga piisavalt või üsna piisavalt suhelda 95% vastanutest. 5% vastanutest ei olnud 2013 aastal nõus väitega, et sai raviarstiga piisavalt suhelda ja 15 vastanut ei olnud selle väitega üldse nõus. Aastal 2015 on rahulolevaid patsiente 94,6%.



Tabel 41 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“ aastate lõikes

Oma küsimustele, kas väga või üsna piisavad ja arusaadavad vastused sai 93,9% vastanutest. Vastuseid ei pidanud piisavaks 13 (1,1%) vastanut. Üldse ei jäänud vastanute hulgas saadud vastustega rahule 6 inimest (0,5%). Küsimusele jättis vastamata 53 inimest (4,5%).



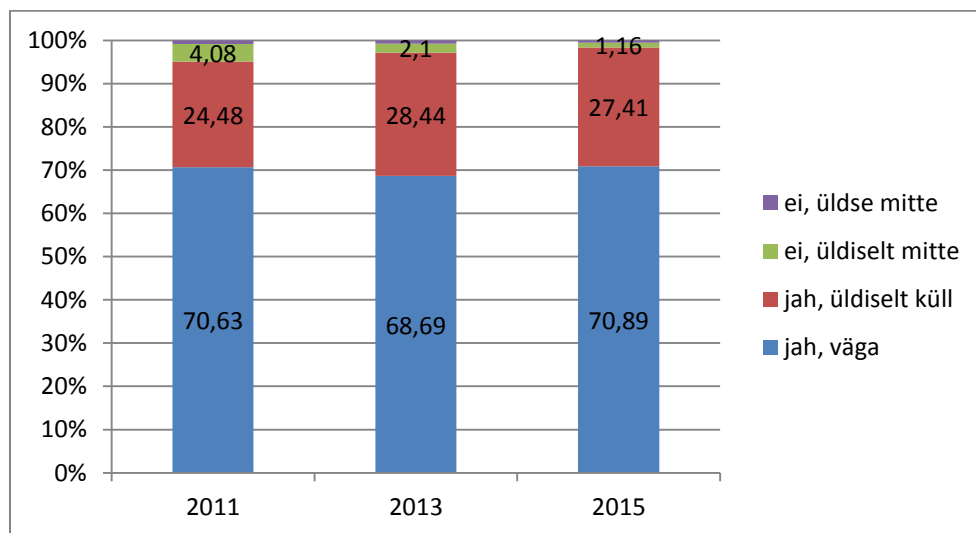
Tabel 42 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“

Vaadates kliinikute kaupa patsientide rahulolu arstidelt saadud vastustega, siis kõige kõrgem on rahulolu hooldusravikliinikus, samuti on rahulolu suurem kirurgiakliinikus ja naistekliinikus ning sisekliinikus.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	72,7	69,7	67,6	64,8	68,4	62,0	66,1
jah, üldiselt küll	18,2	26,4	27,4	21,9	26,0	36,0	21,4
ei, üldiselt mitte	0,0	1,6	0,8	1,6	1,0	0,0	1,8
ei, üldse mitte	0,0	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0	3,6

Tabel 43 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“ kliinikute kaupa.

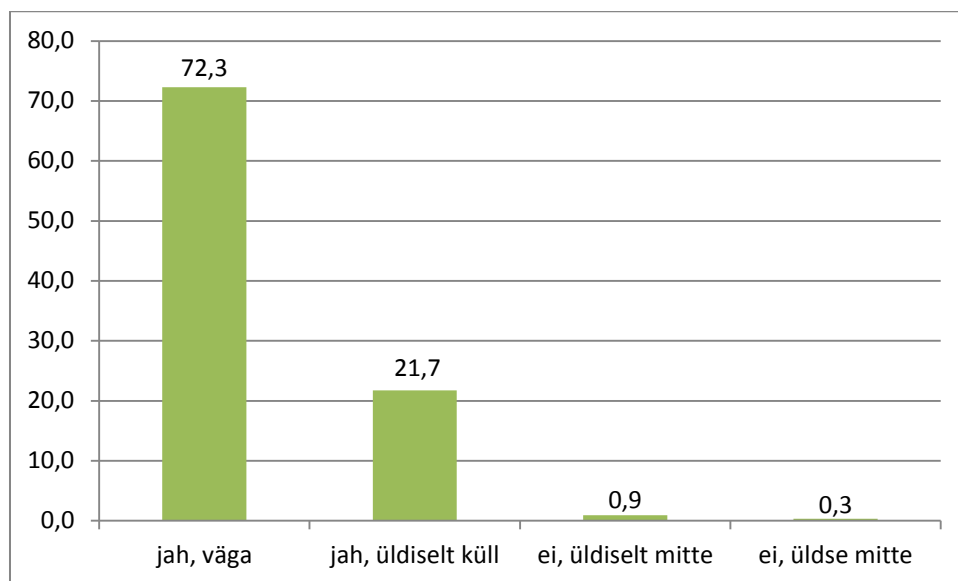
2011 aastal aga oli rahul 95,1% vastanutest, aastal 2013 olid 97% vastanutest nõus, et nad said arstilt oma küsimusele piisavad vastused. Aastal 2015 on aga väike tõus toimunud ja rahulolevaid patsiente oli vastanute hulgas 98,3%.



Tabel 44 Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“ aastate lõikes

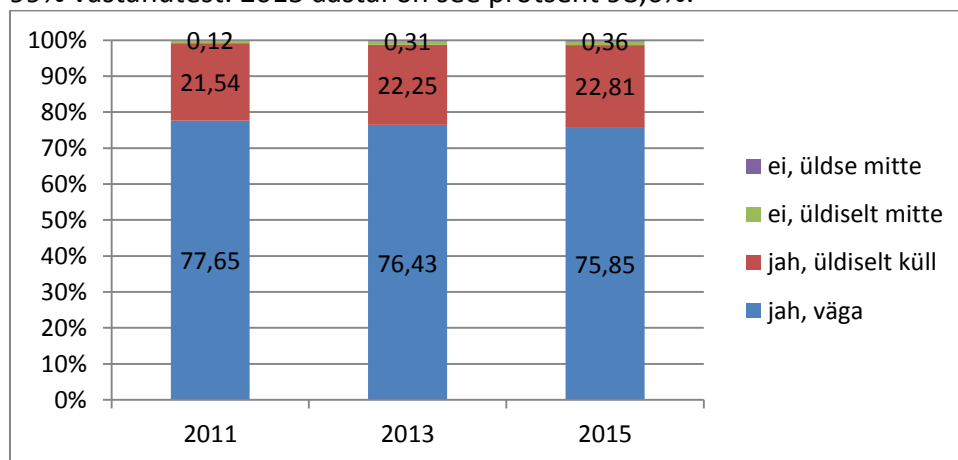
Arstide usaldusväarsuse ja oskustega jäi rahule 94% vastanutest, jagunedes väga rahulolevate vastanute ja üldiselt rahulolevate vahel järgmiselt: 848 (72,3%) jäi väga rahule

ja 255 (21,8%) jäi üldiselt rahule. Üldiselt ei jäänud rahule 11 inimest (0,9%) ja üldse ei jäänud rahule 4 inimest (0,3%). Küsimusele ei märkinud vastust 55 inimest (4,7%).



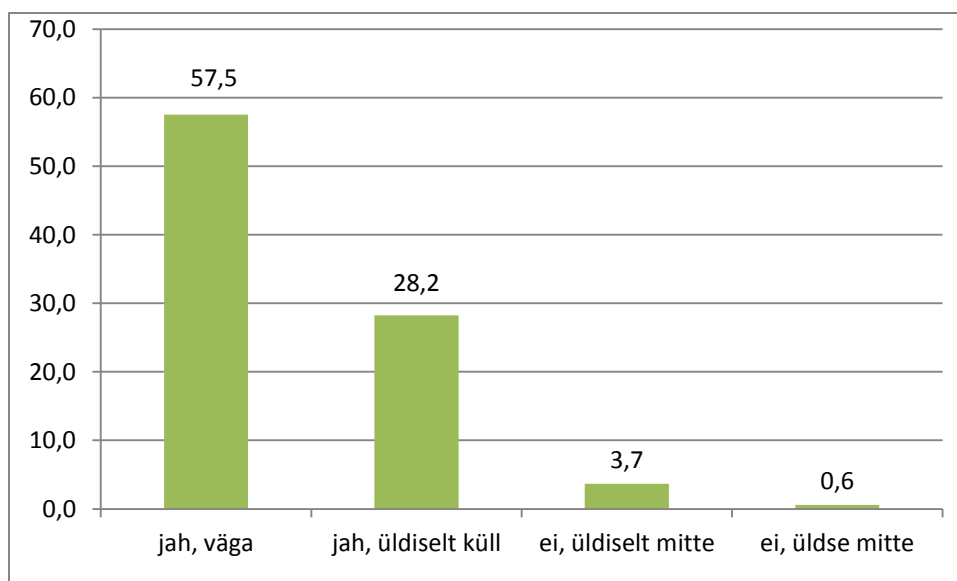
Tabel 45 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?“

2011 aastal ja ka 2013 toimunud uuringus jäi arstide usaldusväarsuse ja oskustega rahule 99% vastanutest. 2015 aastal on see protsent 98,6%.



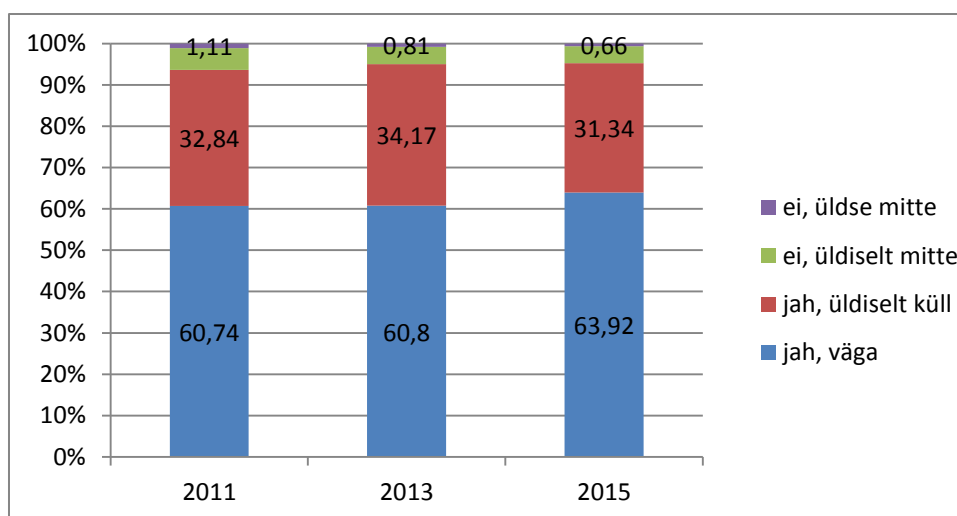
Tabel 46 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?“ aastate lõikes

Teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta oma haigusest jäi täiesti või üldiselt rahule 85,8% vastanutest (1006). Üldiselt ei jäänud rahule 3,7% (43) ja üldse ei jäänud rahule 0,6% (7 inimest). Sellele küsimusele ei märkinud vastust 117 inimest (9,8%).



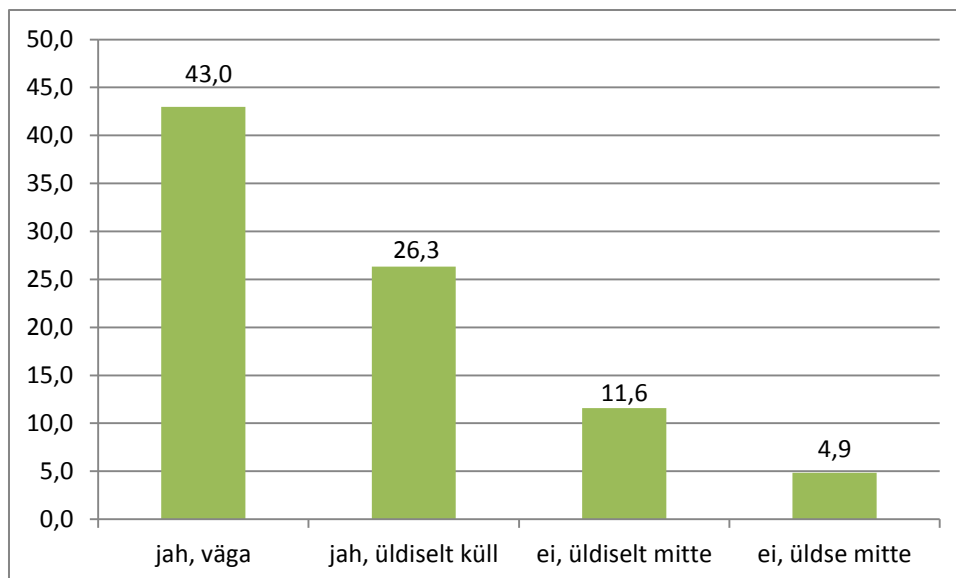
Tabel 47 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja - võimaluste kohta Teie haigusest?“

2013 toimunud uuringus jäi täiesti või üldiselt rahule 95% (1170) teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta oma haigusest sellele küsimusele vastanud patsientidest. Aasta 2011. uuringus oli selliseid vastajaid 94%. 2015 aastal see protsent kokku samuti 95%, kuid on tõusnud väga rahuleolevate patsientide arv 3% võrra.



Tabel 48 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja - võimaluste kohta Teie haigusest?“ aastate lõikes

Raviotsustesse kaasati 813 vastanut (69,3%), raviotsustesse eriti ei kaasatud 136 inimest (11,6%) ja üldse ei kaasatud 57 inimest (4,9%). „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse“ küsimusele jättis vastamata 167 inimest (14,2%)



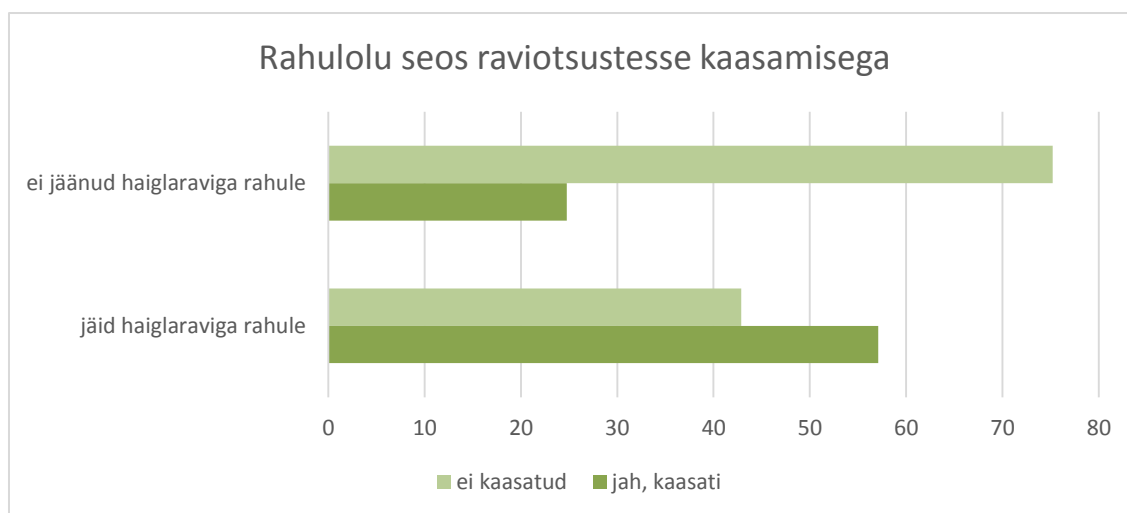
Tabel 49. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“

Kõige rohkem kaasati raviotsustesse patsiente naistekliinikus (74,9%), sellele järgnevad kirurgiakliinik (73,6%) ja diagnostikakliinik (72,7%).

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	36,4	47,2	46,9	43,8	37,7	40,0	30,4
jah, üldiselt küll	36,4	26,4	27,9	21,1	25,3	28,0	30,4
ei, üldiselt mitte	18,2	10,2	10,3	9,4	13,9	20,0	8,9
ei, üldse mitte	0,0	5,5	2,2	2,3	7,9	6,0	7,1

Tabel 50. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“ kliinikute kaupa

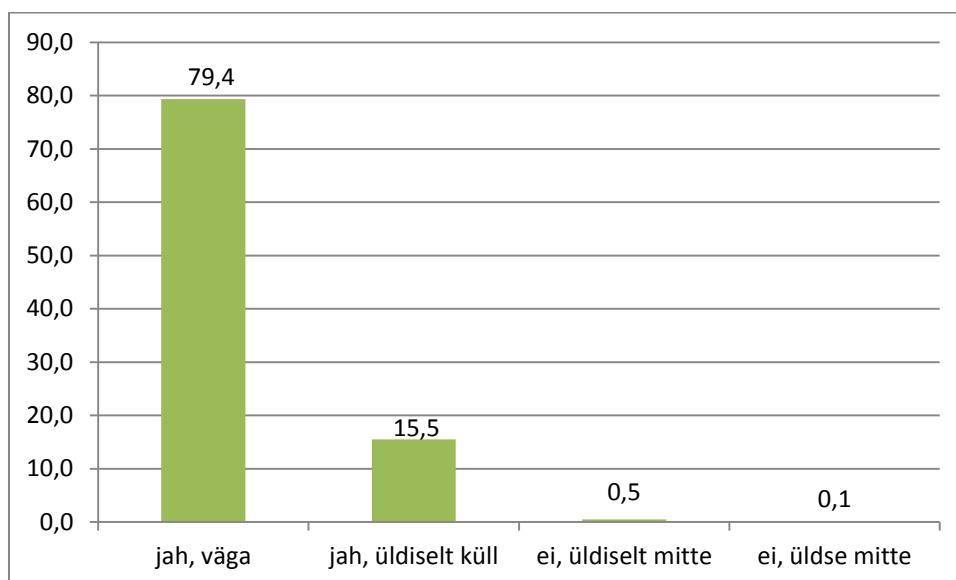
Patsiendid, keda kaasati raviotsuste tegemisse jäid rohkem rahule haiglaravie, need patsiendi, ked raviotsustesse ei kaasatud jäid vähem ka haiglaraviga rahule. Tulemused on toodud tabelis 51.



Tabel 51 Rahulolu seos raviotsustesse kaasamisega

Eelnevate aastatega ei saa teha võrdlust, kuidas patsiendid hindavad nende kaasamist raviotsustesse, sest selline küsimus oli ankeedis esmakordselt.

Arstide viisakusega jäi väga rahule 931 inimest (79,4%), üldiselt rahule 182 vastanut (15,5%) ehk kokku 94,9%. Seevastu ei jäänud eriti rahule vaid 6 inimest (0,5%) ja üldse ei jäänud rahule ainult 1 inimene (0,1%). Sellele küsimusele ei andnud vastust 53 inimest (4,5%).



Tabel 52. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide viisakusega?“

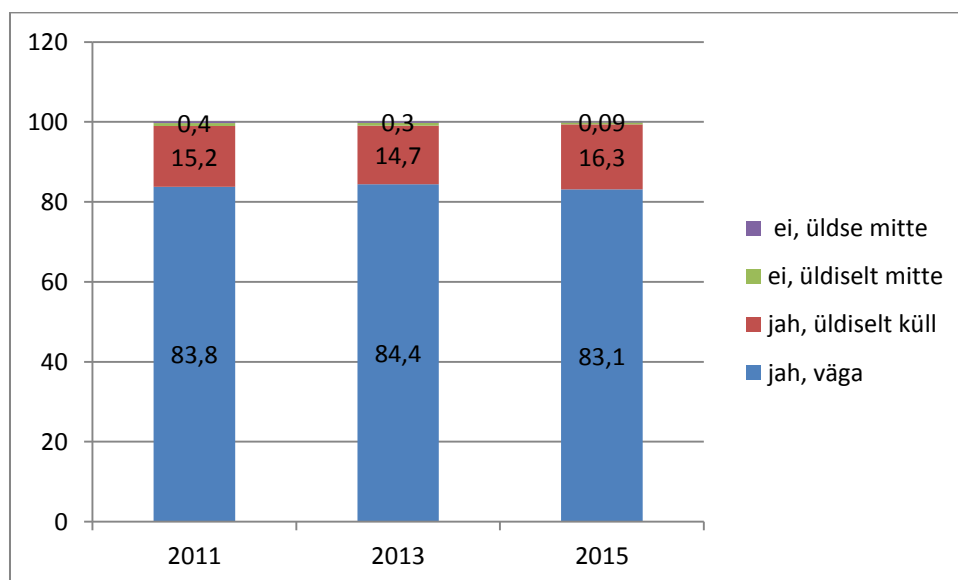
Kliinikute kaupa jäid enim arstide viisakusega rahule naistekliiniku patsiendid, samuti on väga rahul kirurgiakliiniku ja sisekliiniku vastajad.

Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
-------------------------	----------------------	--------------------	-------------------	------------------	-------------------------	-------------------------

jah, väga	81,8	80,3	77,1	84,4	82,6	60,0	76,8
jah, üldiselt küll	9,1	15,0	19,0	7,8	13,0	34,0	12,5
ei, üldiselt mitte	0	0,4	0,6	0	0,3	0	3,6
ei, üldse mitte	0	0	0,3	0	0	0	0

Tabel 53. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide viisakusega?“ kliinikute kaupa

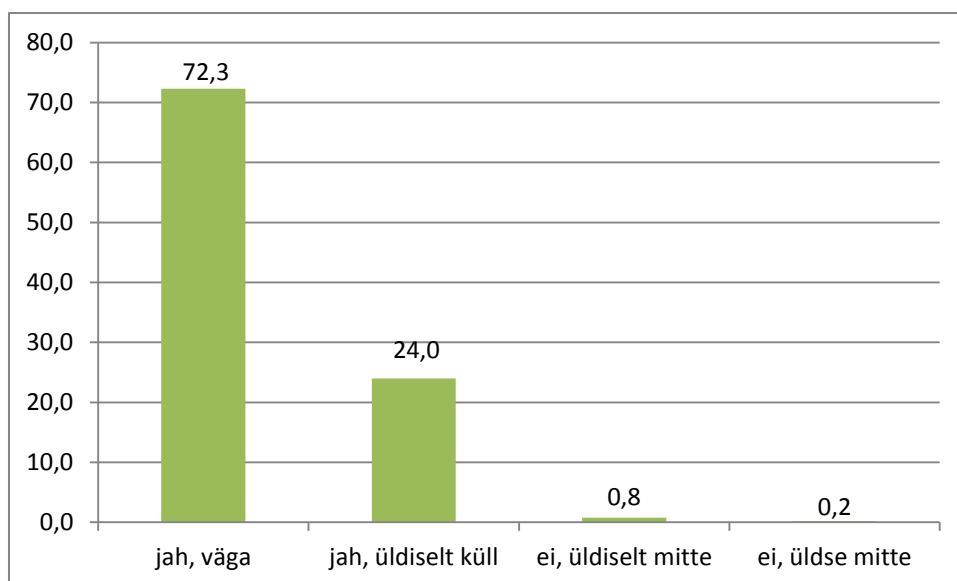
Aastal 2013 tehtud uuringus jäi arstide viisakusega rahule 99,1% vastanutest. Need tulemused olid samad ka 2011. aasta uuringus (99,08%). 2015 aastal aga on see number 99,4%.



Tabel 54 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide viisakusega?“ aastate lõikes

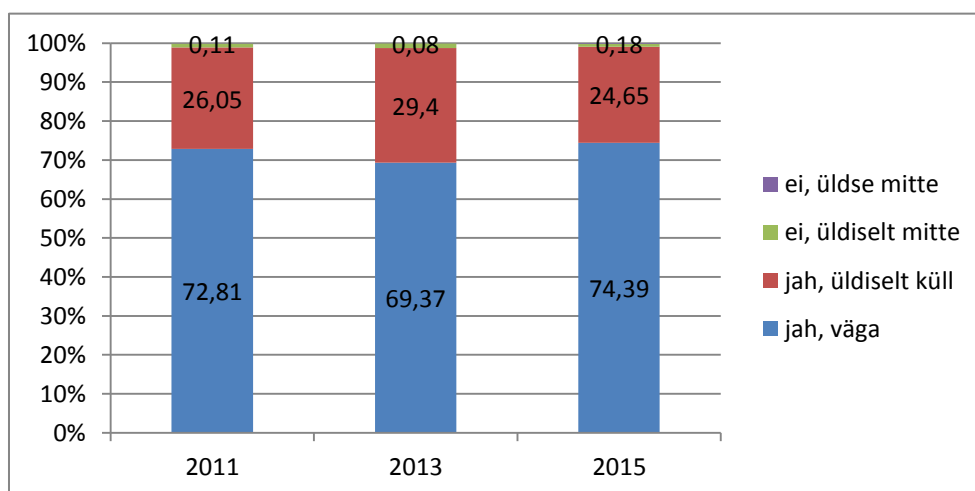
4.5. Rahulolu õdede ja ämmaemandatega

Joonisel 52 on toodud tulemused väite kohta, kas jäadi rahule oma murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt. 72,2% vastanutest (848) oli selle väitega täiesti nõus ja 24% (281) üldiselt nõus. Kokku oli seega nõus 96,3% vastanutest. Ainult kaks vastajat ei olnud selle väitega üldse nõus. Sellele küsimusele ei märkinud vastust 41 inimest (3,5%).



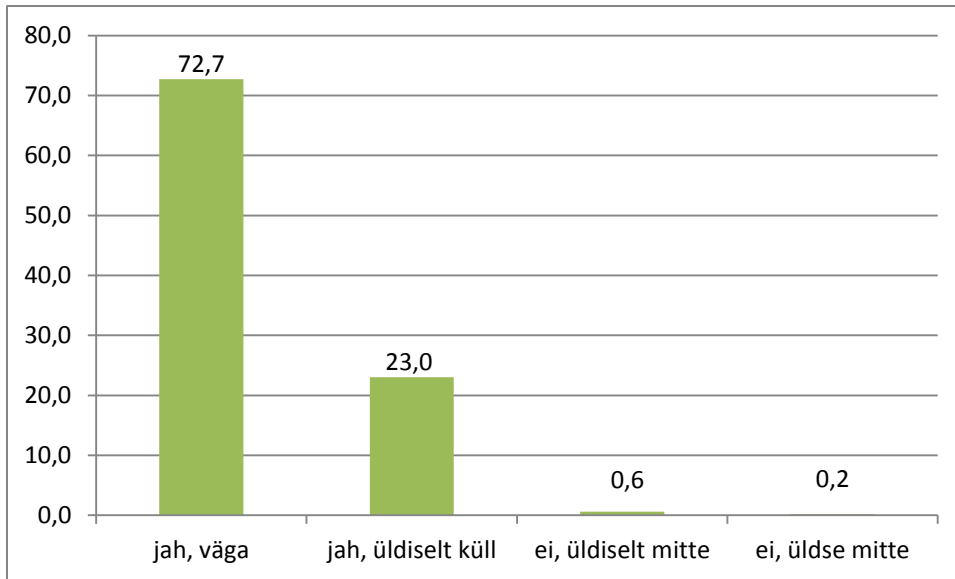
Tabel 55. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“

2011. aasta uuringus oli selle väitega täiesti nõus 72% ja üldiselt nõus 26% uuritutest. 2013 aastal oli 69% vastanutest selle väitega täiesti nõus ja 29% üldiselt nõus. 2015 aastal on pisut tõusnud väga rahulolevate patsientide arv 74,4%-ni ja üldiselt rahulolevaid patsiente oli 24,7%.



Tabel 56 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“ aastate lõikes

Õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel jäi täiesti rahule 72,7% (853) ja üldiselt rahule 23% (270) vastajat. Üldiselt ei jäänud rahule 7 vastajat (0,6%) ja üldse ei jäänud rahule kõigest 2 vastanut (0,2%). Sellele küsimusele ei vastanud 41 inimest (3,5%).



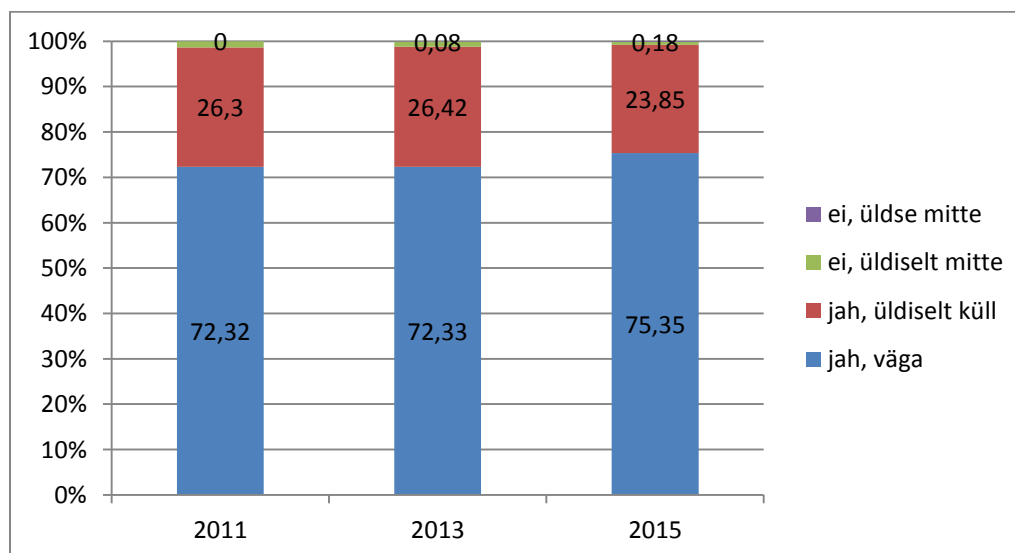
Tabel 57. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“

Vaadates küsimust „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ kliinikute kaupa, siis on tähelepanuväärne rahulolu 100% hooldusravikliinikul, sellele järgnevad naistekliinik ja kirurgiakliinik.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	81,82	72,4	70,1	74,2	74,7	80,0	67,9
jah, üldiselt küll	9,09	23,6	26,3	19,5	20,9	20,0	25,0
ei, üldiselt mitte	0	0,4	1,1	0	0,6	0	0
ei, üldse mitte	0	0,4	0	0	0,3	0	0

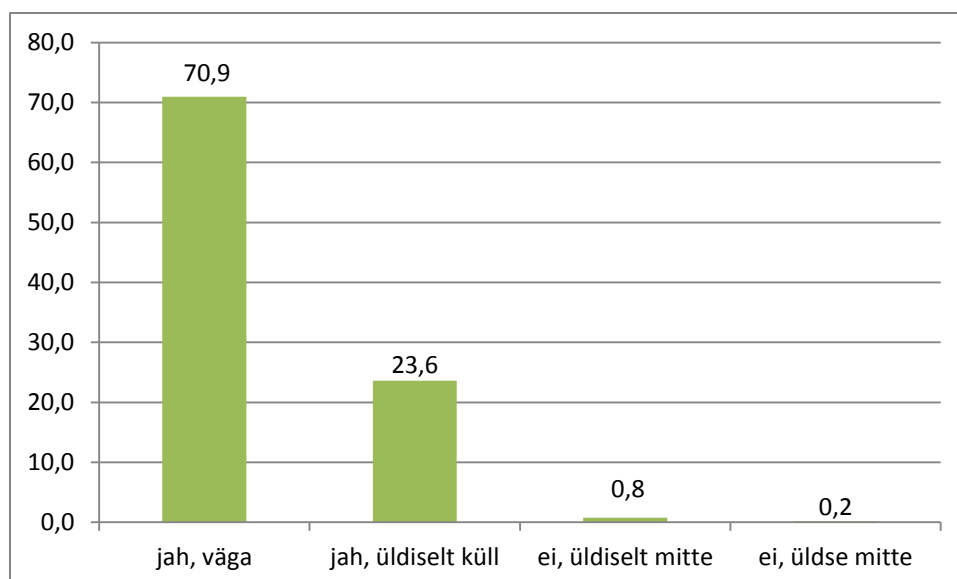
Tabel 58 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ kliinikute kaupa

2011 aasta uuringus hindas kättesaadavust väga piisavaks 72,3% ja üldiselt piisavaks 26,3% vastanutest. 2013 aasta uuringus jäi samuti õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel täiesti rahule 72% ja üldiselt rahule 26% vastajat. 2015 aastal aga on veidi tõusnud väga rahulolevate patsientide arv 75,4%-ni.



Tabel 59 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ aastate lõikes

Järgnevalt küsiti rahulolu õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega. Sellele küsimusele andis väga rahuloleva vastuse 832 inimest (70,9%), üldiselt rahule jäi 277 inimest (23,6%). Üldiselt jäi rahulolematuks 9 vastajat (0,8%) ja täiesti rahulolematuks 2 inimest (0,2%). Sellele küsimusele ei märkinud oma arvamust 53 inimest (4,5%).



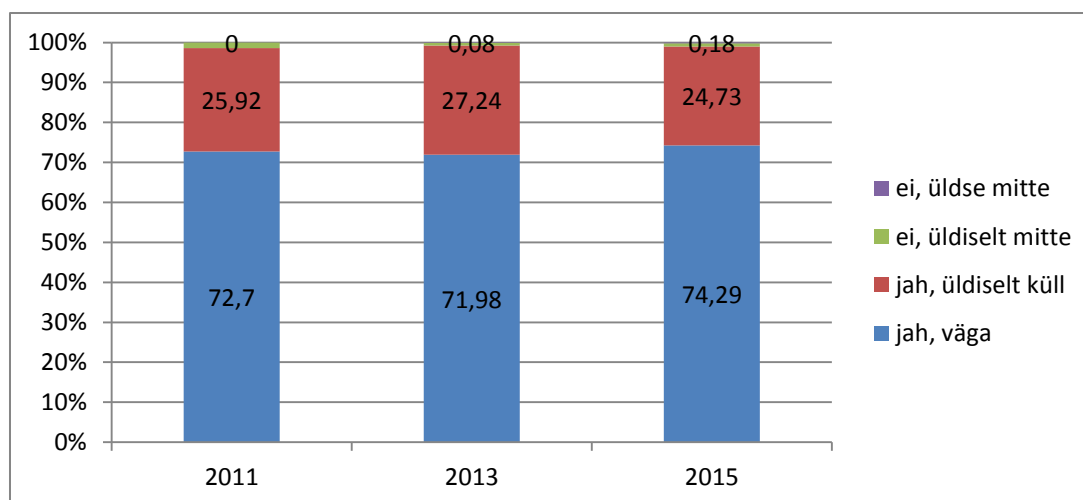
Tabel 60. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite õdede usaldusväarsuse ja oskustega rahule?“

Õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega jäid kliinikute kaupa kõige rohkem rahule kirurgiakliiniku vastajad, sellele järgnevad hooldusravikliinik ja naistekliinik.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	81,8	68,5	68,4	76,6	71,8	76,0	73,2
jah, üldiselt küll	9,1	28,0	27,1	15,6	21,2	20,0	19,6
ei, üldiselt mitte	0	0	1,4	0	1,0	2	0
ei, üldse mitte	0	0	0	0	0,3	2	0

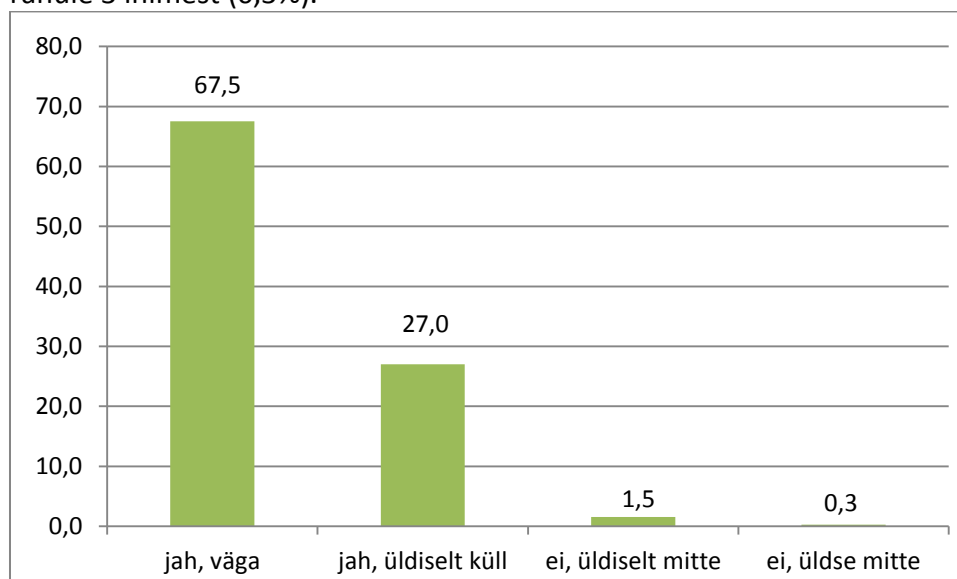
Tabel 61 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite õdede usaldusväarsuse ja oskustega rahule?“ kliinikute kaupa

2011 aasta uuringus oli õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega rahul täiesti 72,7% ja üldiselt rahul 25,9%, 2013 aasta tulemused näitasid, et täiesti oli rahul 72% ja üldiselt rahul 27%. 2015 aastal aga on pisut tõusnud väga rahulolevate patsientide arv 74,3%-ni.



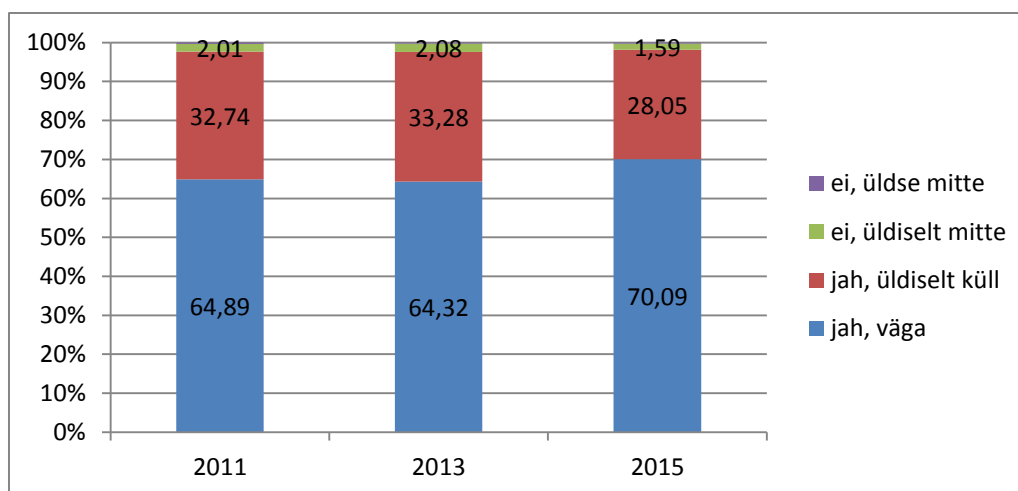
Tabel 62 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?“ aastate lõikes

Õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta jäi väga või üldiselt rahule 94,5% (1109), üldiselt ei jäänud rahule 18 inimest (1,53%) ja üldse ei jäänud rahule 3 inimest (0,3%).



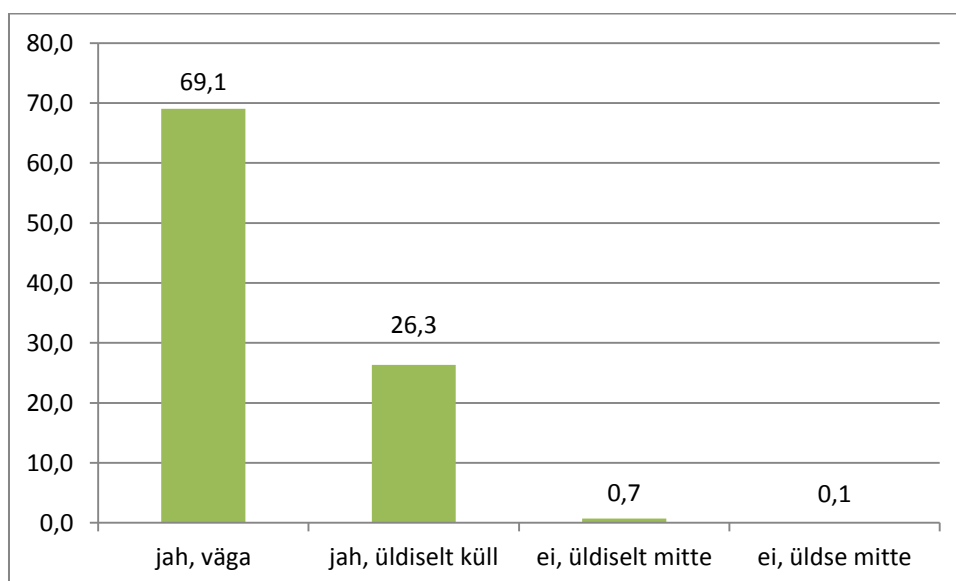
Tabel 63 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?“

2011 aastal õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta jäi väga rahule 64,9% ja üldiselt rahule 32,7% vastanutest. 2013 aastal jäi väga rahule 64,3% ja üldiselt rahule 33,3%. 2015 aastal on tõusnud väga rahulolevate patsientide arv 70,1%-ni.



Tabel 64 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?“ aastate lõikes

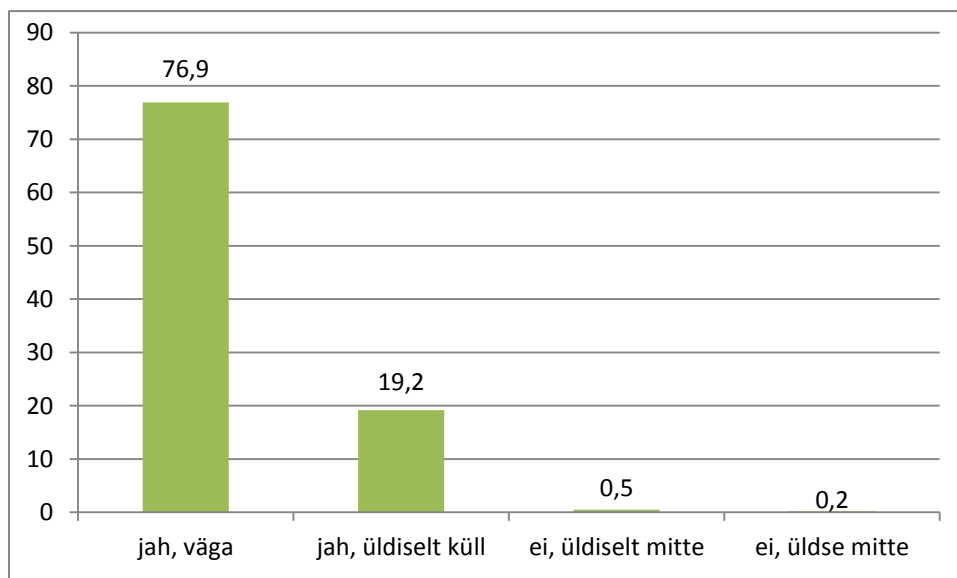
Küsimusele „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ vastas 810 inimest (69,1%), et vastused olid väga arusaadavad, üldiselt jäid vastustega rahule 309 inimest (26,3%). Üldiselt ei pidanud vastuseid piisavaks 8 inimest (0,7%) ja ainult 1 inimene märkis, et vastused polnud üldse rahuldavad.



Tabel 65 Vastuste jaotus küsimusele „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“

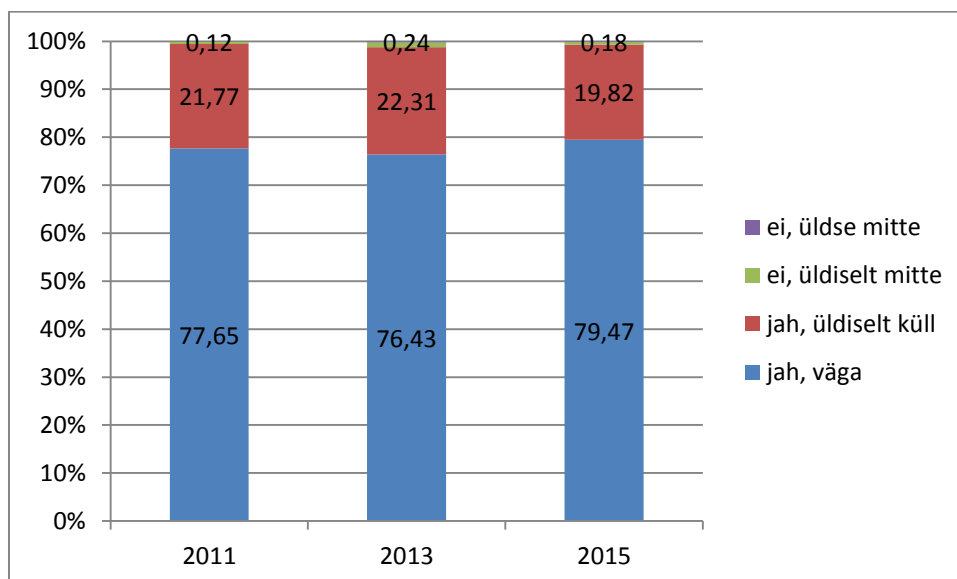
Eelnevate aastatega ei saa teha võrdlust, kuidas patsiendid õdede vastuseid hindavad, sest selline küsimus oli ankeedis esmakordselt.

Õdede/ämmaemandate viisakusega jäi täiesti rahule 76,9% (902) ja osaliselt rahule 19,2% (225) vastanutest. Üldiselt ei jäänud õdede viisakusega rahule 6 inimest (0,5%) ja üldse ei jäänud õdede viisakusega rahule 2 inimest (0,2%). Sellele küsimusele ei vastanud 38 inimest (3,2%). 2013 aastal jäi täiesti rahule õdede/ämmaemandate viisakusega 76% ja osaliselt rahule 22% vastanutest.



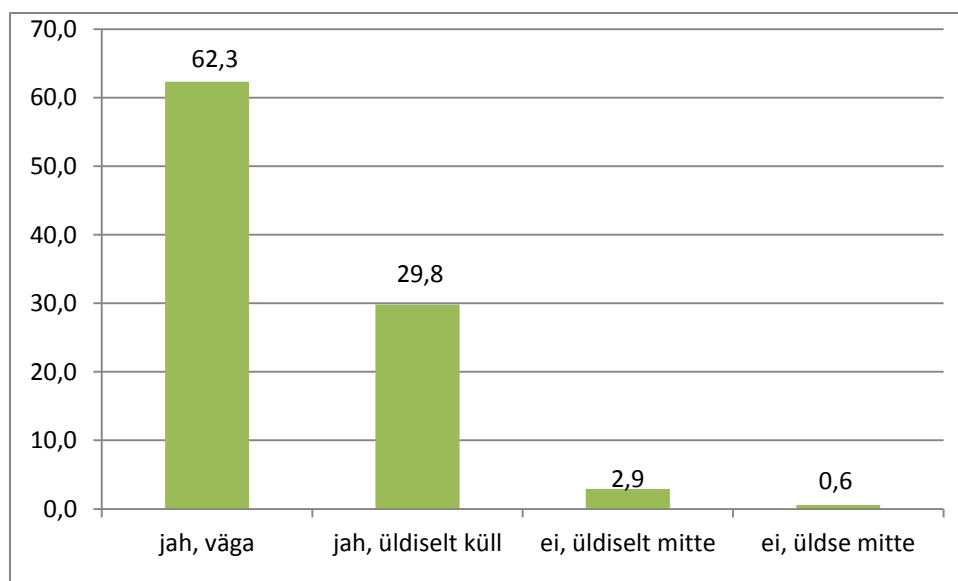
Tabel 66 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede viisakusega?“

2011 aastal toimunud patsientide rahulolu uuringus jäi õdede viisakusega rahule 99,5% vastanutest, 2013 aastal oli see 98,7%. 2015 aastal see küll 99,3%, kuid on veidi tõusnud väga rahulolevate patsientide arv.



Tabel 67 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede viisakusega?“ aastate lõikes

Õdede/ämmaemandate arvu piisavusega oli täiesti rahul 62,3% (731) ja üldiselt rahul 29,8% (350) vastanut. Õdede/ämmaemandate arvu ei pidanud üldiselt piisavaks 34 inimest (2,9%), üldse ei pidanud piisavaks 7 inimest (0,6%). Küsimusele ei märkinud vastust 51 inimest (4,4%).



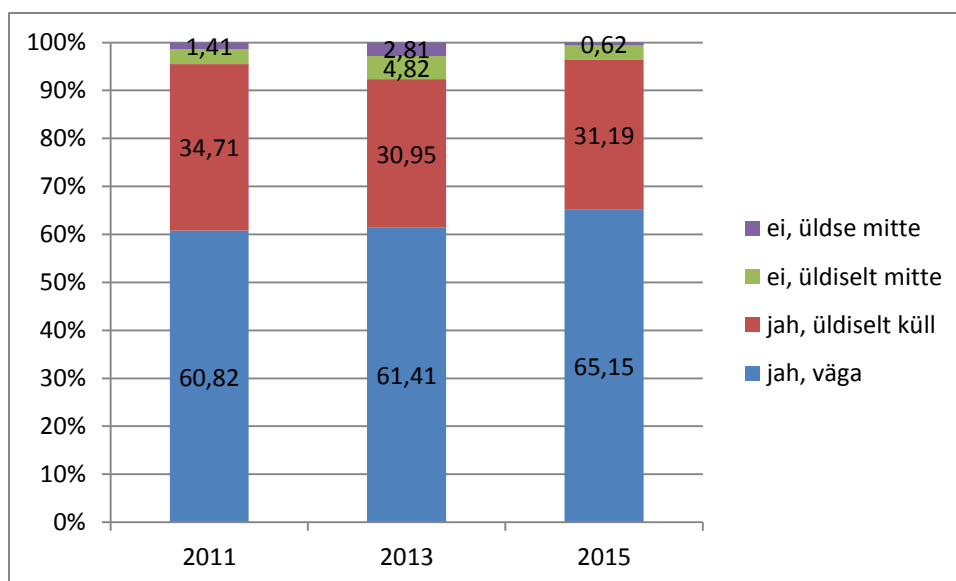
Tabel 68. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?“

Õdede/ämmaemandate arvu pidasid piisavaks eelkõige naistekliiniku patsiendid, sellele järgnesid hooldusravikliiniku ja kirurgiakliiniku patsiendid. Kõige rohkem pidasid sisekliiniku patsiendid õdede arvu mittepiisavaks.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	72,7	65,4	69,0	67,2	54,4	56,0	42,9
jah, üldiselt küll	18,2	27,2	27,7	23,4	32,9	38,0	48,2
ei, üldiselt mitte	0	3,2	1,7	0	5,7	4	0
ei, üldse mitte	0	0,4	0	0	1,9	0	0

Tabel 69. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?“ kliinikute kaupa

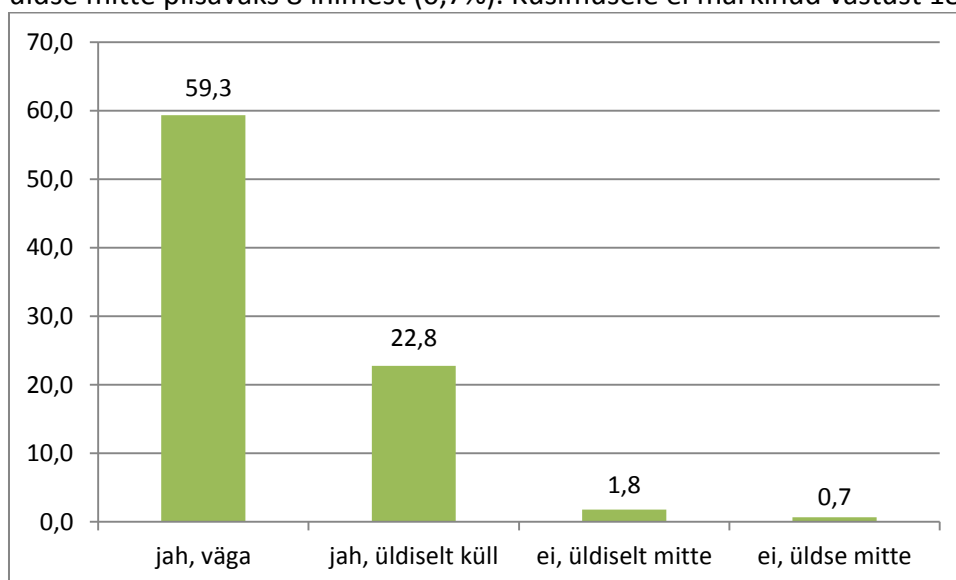
Õdede/ämmaemandate arvu piisavusega oli 2011 aastal väga rahul 60,8% ja üsna rahul 34,7%, aastal 2013 oli täiesti rahul 61% ja üldiselt rahul 31% vastanut. 2015 aastal on tõusnud nii väga rahulolevate patsientide arv (65,2%) kui ka üsna rahulolevate patsientide hulk (31,2%).



Tabel 70 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?“ aastate lõikes

4.6. Rahulolu haiglaga

Palatisse abi kutsumise võimalusega jäi täiesti rahule 59,3% (696) ja üldiselt rahule 22,8% (267) vastanutest. Abi kutsumist palatisse hindas üldiselt mitte piisavaks 21 inimest (1,8%) ja üldse mitte piisavaks 8 inimest (0,7%). Küsimusele ei märkinud vastust 181 inimest (15,5%).



Tabel 71. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“

Kliinikute kaupa hinnates jäid palatisse abi kutsumisega 100% rahule diagnostikakliiniku vastajad, sellele järgnevad hooldusravikliinik ja kirurgiakliinik.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	81,8	74,8	53,1	41,4	57,9	82,0	53,6
jah, üldiselt küll	18,2	18,9	24,6	16,4	26,6	12,0	32,1
ei, üldiselt mitte	0	0,8	3,6	0	1,3	4	0
ei, üldse mitte	0	0,4	2,0	0	0	0	0

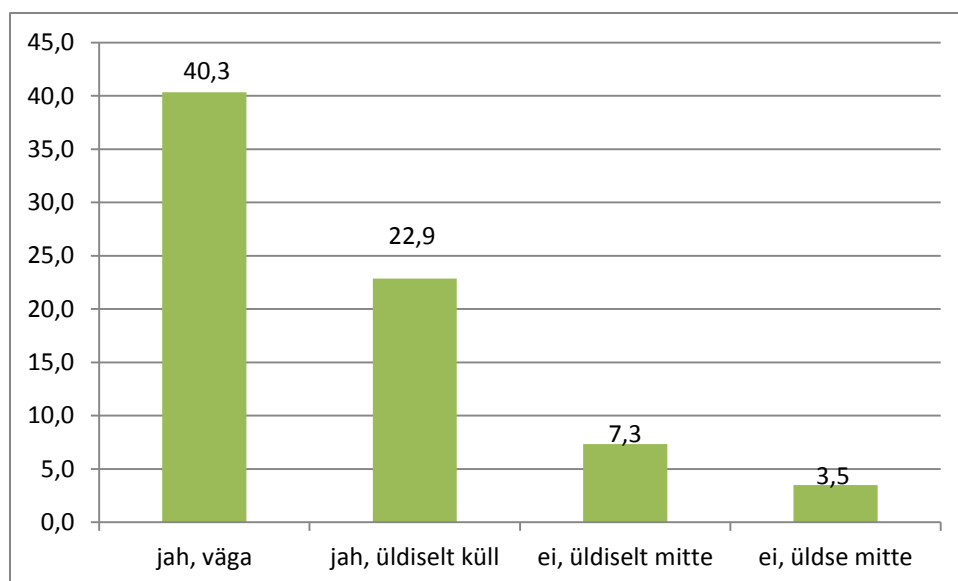
Tabel 72. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“ kliinikute kaupa

2011 aastal uuringus jäi palatisse abi kutsumise võimalusega jäi täiesti rahule 63,2% ja üldiselt rahule 32,6% vastanutest. 2013 aasta uuringus jäi palatisse abi kutsumise võimalusega jäi täiesti rahule 65% ja üldiselt rahule 32% vastanutest. 2015 aastal on tõusnud väga rahulolevate patsientide arv ulatudes 70,2%-ni.



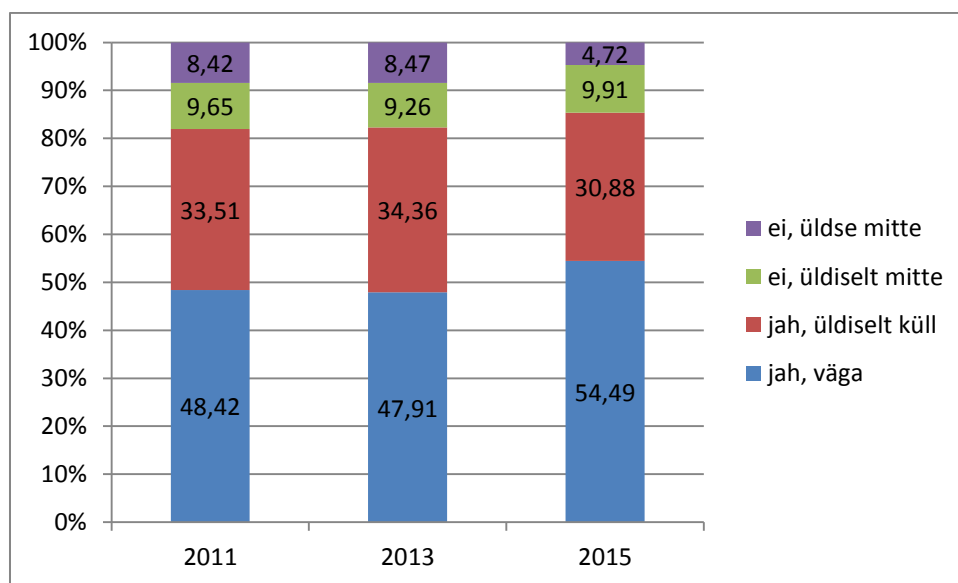
Tabel 73 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“ aastate lõikes

Soovi korral sai omaette palatis või eraldatult olla 74,5% vastanutest. Üldiselt ei jäänud rahule võimalusega olla omaette palatis 78 inimest (6,7%), üldse ei jäänud rahule 41 inimest (3,5%). Küsimusele ei märkinud vastust 305 inimest (26%).



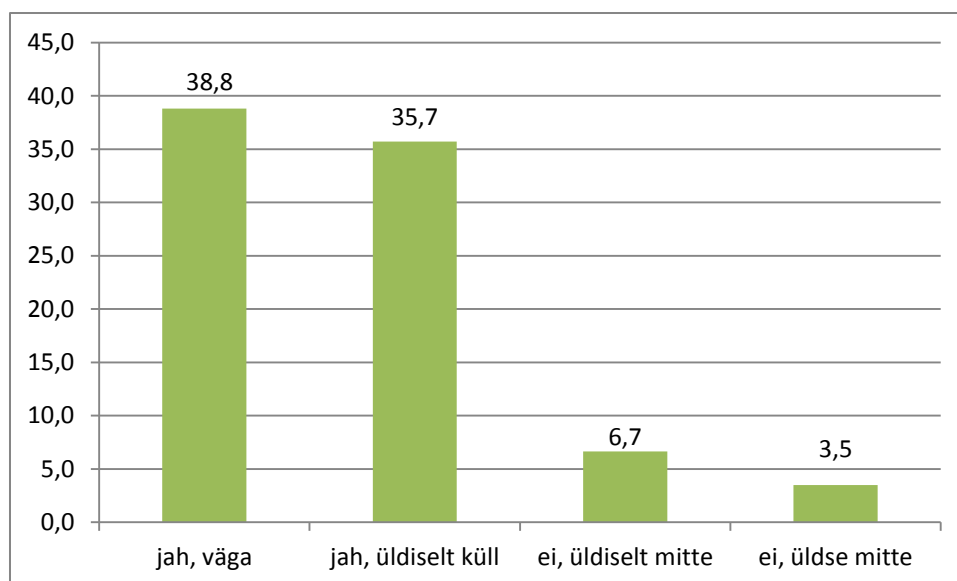
Tabel 74. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“

2011 aastal sai olla omaette 81,9%, 2013 aastal hindas võimalust olla omaette 82,3%. Aastal 2015 on tõusnud nii väga rahulolevate patsientide arv kui ka üsna rahulolevate patsientide hulk ja nende summa on sel aastal 85,4%.



Tabel 75 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“ aastate lõikes

Haiglatoiduga jäi täiesti rahule 455 inimest (38,8%), üldiselt jäi rahule 419 vastanut (35,7%). Üldiselt ei jäänud rahule 78 inimest (6,7%) ja üldse ei jäänud rahule 41 inimest (3,5%). Sellele küsimusele jättis aga vastamata 180 inimest (15,4%).



Tabel 76. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite haiglatoiduga rahule?“

Vaadates kliinikute kaupa siis taas 100% rahulolu oli diagnostikakliiniku patsientide poolt. Sellele järgnevad taastusravikliinik ja kirurgiakliinik. Kõige vähem jäid haiglatoiduga rahule silmakliiniku ja naistekliiniku patsiendid.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	36,4	44,1	30,2	35,9	42,1	62,0	37,5
jah, üldiselt küll	63,6	38,6	35,8	28,1	37,0	14,0	46,4
ei, üldiselt mitte	0	5,1	8,9	0,8	7,6	4	10,7
ei, üldse mitte	0	3,2	3,6	0	2,9	20	1,8

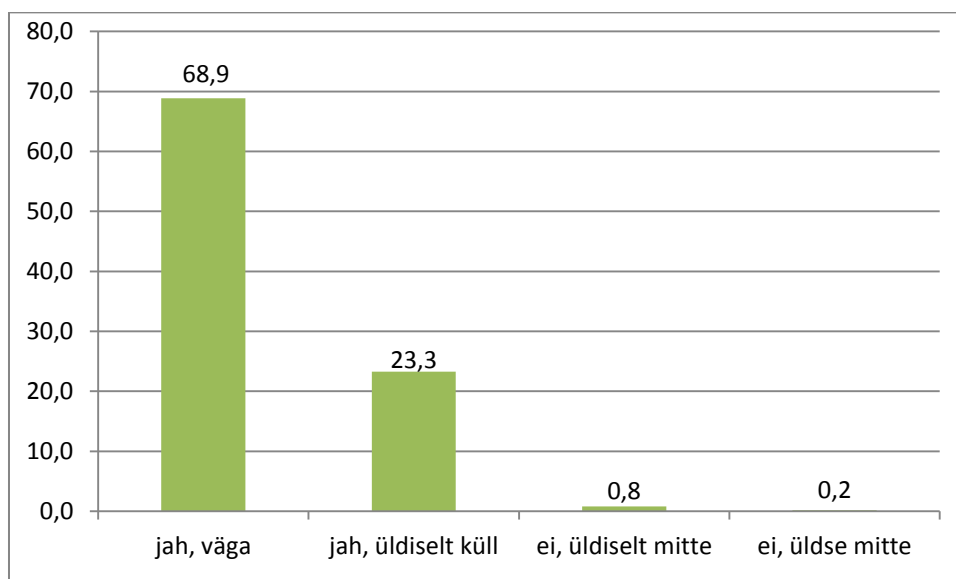
Tabel 77. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite haiglatoiduga rahule?“ kliinikute kaupa

2011 jäid haiglatoiduga väga rahule 42,2% ja üsna rahule 41,8% vastanutest. 2013 aastal on haiglatoiduga väga rahule jäänud 35% ja üldiselt rahule jäänud 42% vastanutest. 2015 aastal on veidi tõusnud väga rahulolevate patsientide hulk (45,8%) ja on vähenenud nende patsientide koguhulk, kes ei ole haiglatoiduga rahul.



Tabel 78 Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite haiglatoiduga rahule?“ aastate lõikes

Haigla ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi täiesti rahule 68,9% (808) ja üldiselt rahule 23,3% (273) vastanutest. Üldiselt ei jäänud puhtusega rahule vaid 9 inimest (0,8%) ja üldse ei jäänud rahule kõigest 2 inimest (0,2%). Küsimusele ei vastanud 81 inimest (6,9%).



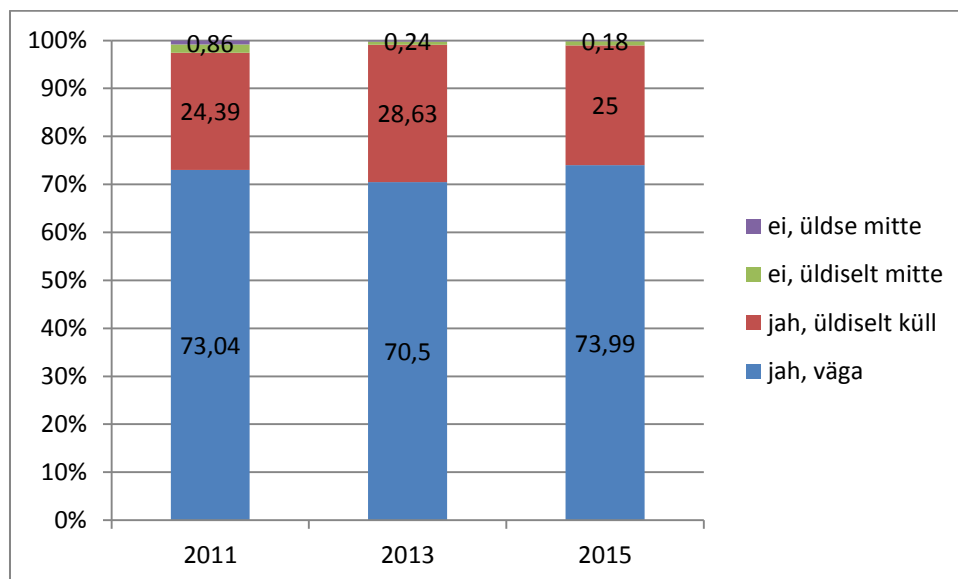
Tabel 79. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?“

Vaadates kliinikute kaupa rahulolu haigla ja ruumide puhtusega, siis on 100% rahulolu nii diagnostikakliinikul kui ka hooldusravikliinikul.

	Diagnostika- kliinik	Kirurgia- kliinik	Naiste- kliinik	Silma- kliinik	Sise- kliinik	Hooldusravi- kliinik	Taastusravi- kliinik
jah, väga	90,9	72,1	64,5	68,0	67,4	94,0	66,1
jah, üldiselt küll	9,1	24,0	26,0	10,2	26,9	6,0	30,4
ei, üldiselt mitte	0	0	2,5	0	0	0	0
ei, üldse mitte	0	0	0,6	0	0	0	0

Tabel 80. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?“ kliinikute kaupa

2011 aastal jäid haigla ruumide puhtuse ja korrashoiuga täiesti rahule 73% ja üsna rahule 24,4%. 2013 aastal jäi haigla ruumide puhtuse ja korrashoiuga täiesti rahule 70,5% ja üldiselt rahule 28,6% vastanutest. 2015 aastal on veidi tõusnud väga rahulolevate patsientide arv 74%-ni ja üsna rahulolevaid patsiente on 25%.



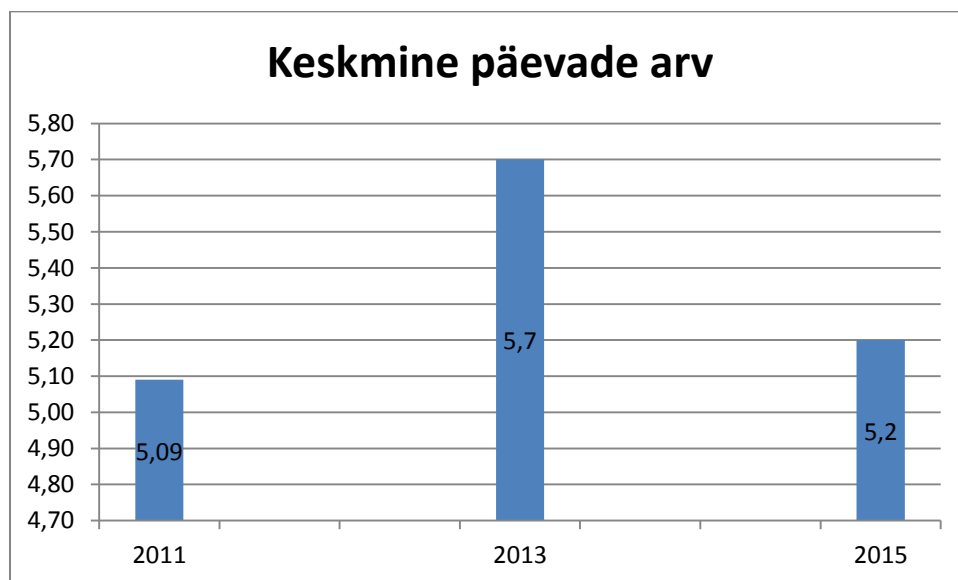
Tabel 81. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?“ aastate lõikes

4.7. Haiglast väljakirjutamine

Haiglaravil viibimise keskmine kestus oli 5,2 päeva (SD11,1). Varem on need olnud 2013 aastal 5,7 päeva, 2011. aastal 5,1 päeva ja 2009. aastal 5,9 päeva. Detailsemad tulemused ravi kestusest kliinikute kaupa on toodud tabelis 80.

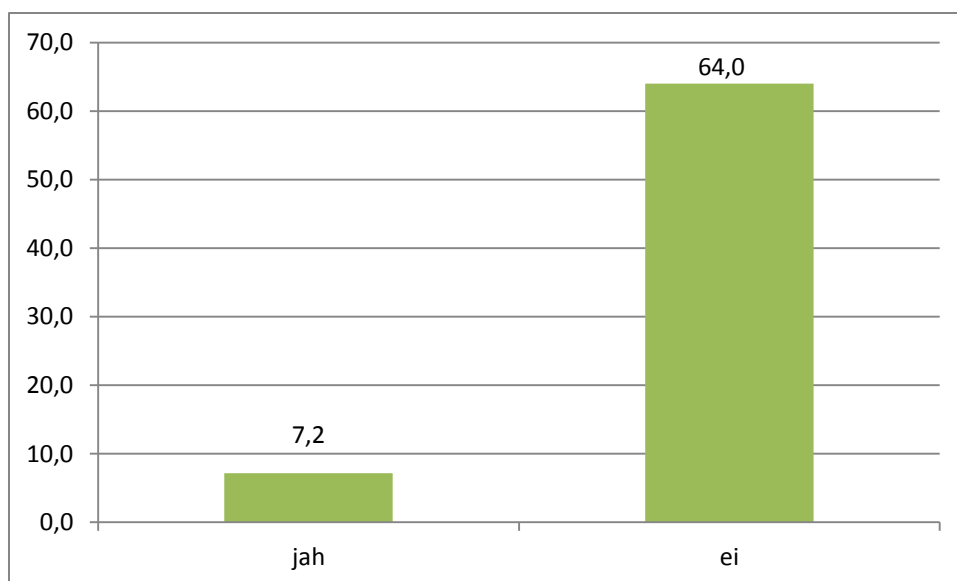
	Keskmine	Mediaan	Ajavahemik
Diagnostikakliinik	4,5	4	3- 8
Kirurgiakliinik	3,8	2	1- 29
Naistekliinik	2,5	2	1-14
Silmakliinik	1,6	1	1-9
Sisekliinik	5,7	3	1-180
Hooldusravikliinik	29,8	23	3-121
Taastusravikliinik	13,4	10	5-45

Tabel 82. Vastuste jaotus küsimusele „Kui kaua Te ravil viibisite?“

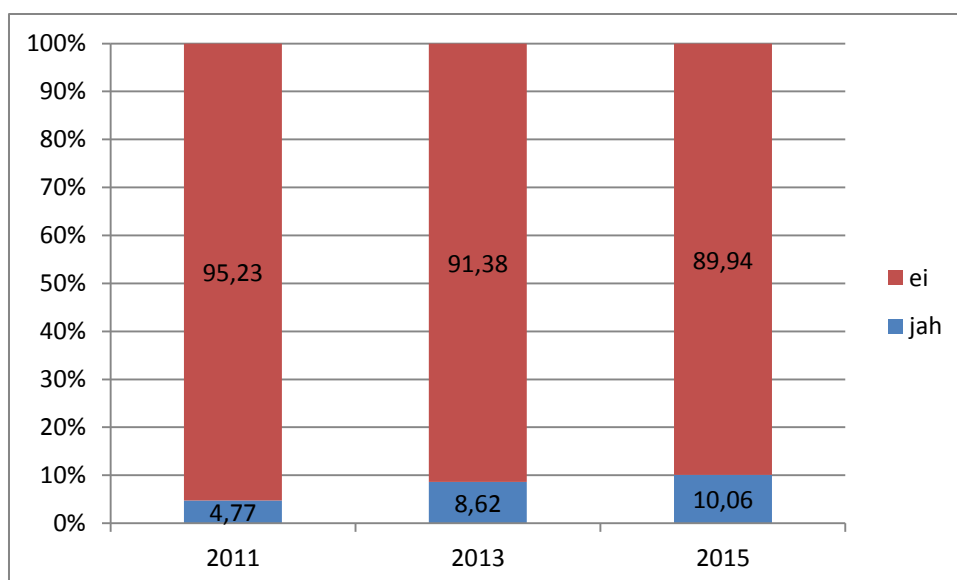


Tabel 83 Vastuste jaotus küsimusele „Kui kaua Te ravil viibisite?“ keskmine päevade arv aastate lõikes

Teise haiglasse viidi üle 84 inimest (7,2%), üle ei viidud 751 inimest (64,0%). Küsimusele ei märkinud vastust 338 inimest (28,8%).

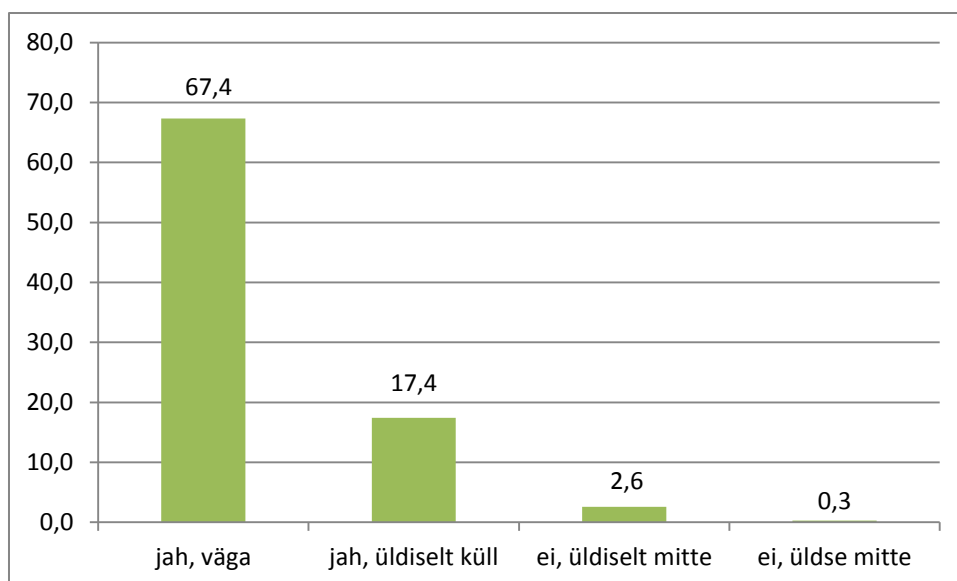


Tabel 84. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie ravi jätkub teises haiglas?“



Tabel 85. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teie ravi jätkub teises haiglas?“ aastate lõikes

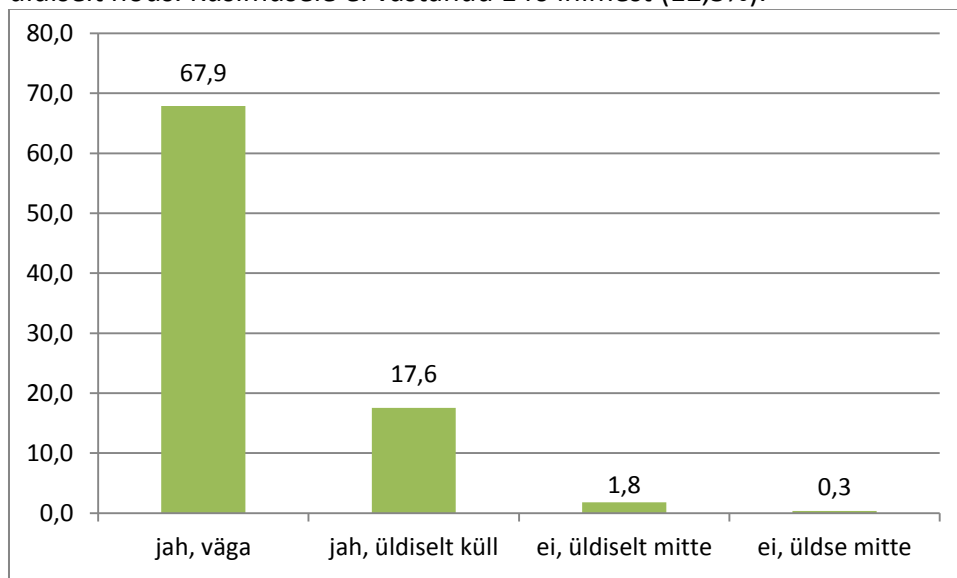
Haiglaravi pikkusega jäi rahule 790 inimest (67,4%) ja üldiselt jäi rahule 204 inimest (17,4%). Üldiselt ei jäänud rahule 30 inimest (2,6%) ja üldse ei jäänud rahule vaid 3 inimest (0,3%).



Tabel 86. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule haiglaravi kestusega?“

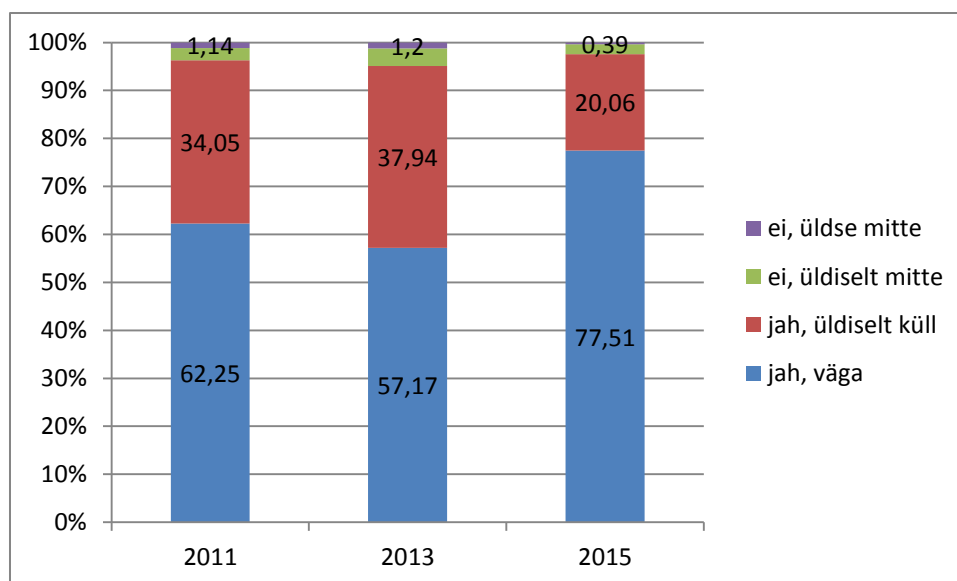
Eelnevate aastatega ei saa teha võrdlust, kuidas jäid rahule haiglaravi kestusega, sest selline küsimus oli ankeedis esmakordselt.

Vastanutest 796 inimest (67,9%) oli täiesti nõus väitega, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ning 17,6% (206) oli selle väitega üldiselt nõus. Küsimusele ei vastanud 146 inimest (12,5%).



Tabel 87. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?“

2011 aastal oli selgituste piisavusega väga nõus 62,3% ja üldiselt nõus 34% vastanutest haigla järgseks toimetulekuks. 2013 aastal toimunud uuringus oli täiesti nõus 57% väitega, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ning 38% oli selle väitega üldiselt nõus. 2015 on hüppeliselt tõusnud patsientide hulk, kes on jäänud väga rahule nõustamisega haigla järgseks toimetulekuks.



Tabel 88 Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?“ aastate lõikes.

4.7. Parendamist vajavad tegurid

Valdkond	Rahulolu %	Seose tugevus	Mõju
Haiglatoit	44	0,27	15,1
Kaasamine raviotsuste tegemisse	49	0,29	15
Selgitused ravivõimalustele	64	0,37	13,2
Arsti aeg	63	0,35	13,1
Asjaajamise selgus	62	0,34	12,9
Selgitused ravimitele	57	0,29	12,5
Omaette palat	54	0,27	12,4
Õdede piisavus	65	0,34	12
Õdede usaldusväarsus	75	0,43	10,7
Lojaalsus	80	0,53	10,5
Privaatsuse tagamine	70	0,34	10,3
Arsti selgitused	71	0,35	10,1
Õdede empaatia	76	0,41	9,9
Arsti usaldusväarsus	76	0,41	9,8
Ooteaja pikkus	49	0,19	9,7

Tabel 89 Parendamist vajavad tegurid

Lisa 1: Vastuste protsendid ja vastanute arvud. nr ankeedis

Küsimus	Jah, väga	Jah, üldiselt	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	% vastanutest	
						Vastanuid
1	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	78,16	21,4	0,44	0	1140
2	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?	79,75	19,89	0,26	0,09	1141
5	Kas te jäite rahule ooteaja pikkusega?	47,09	39,44	9,71	3,76	824
6	Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	4,14	10,54	32,75	52,57	797
7	Kas saite ise valida, kuhu ravile tulla?	29,96	24,14	18,89	27	1048
8	Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	58,66	35,54	4,44	1,36	1103
10	Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	72,76	25	1,55	0,69	580
12	Kas Teil oli valusid haiglas olemise ajal?	34,1	23,74	21,03	21,13	994
13	Kas Te saite valude leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	34,1	23,74	21,03	21,13	808
14	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?	58,1	24,1	2,4	0,9	1003
15	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	58,12	36,13	4,61	1,15	955
16	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	63,54	31,1	4,92	0,45	1119
17	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	70,89	27,41	1,16	0,54	1120
18	Kas jäite rahule arstide usaldusvääruse ja oskustega?	75,85	22,81	0,98	0,36	1118
19	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta Teie haigusest?	63,92	31,34	4,07	0,66	1056
20	Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	50,1	30,72	13,52	5,67	1006

Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring Ida Tallinna Keskhaiglas 2015

21	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	79,4	15,5	0,5	0,1	1120
22	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?	74,39	24,65	0,79	0,1	1140
23	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	75,35	23,85	0,62	0,18	1132
24	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	74,29	24,73	0,8	0,18	1120
25	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	70,09	28,05	1,59	0,27	1130
26	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	69,1	26,3	0,7	0,1	1128
27	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega	79,47	19,82	0,53	0,18	1135
28	Kas Teie hinnangul oli õdesid/ämmaemandaid piisavalt?	65,15	31,19	3,03	0,62	1122
29	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega?	70,16	26,92	2,12	0,81	992
30	Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	54,49	30,88	9,91	4,72	868
31	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	45,82	42,2	7,85	4,13	993
32	Kas Te jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	73,99	25	0,82	0,18	1092
35	Kas jäite rahule haiglaravi kestusega?	67,35	17,39	2,56	0,26	1027
36	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?	77,51	20,06	2,04	0,39	1027

Lisa 2. Uuringus kasutatud ankeet



IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

AS Ida-Tallinna
Keskhaigla

Ravi 18, 10138
Tallinn
Reg.nr.10822068

e-post: info@itk.ee

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Küsitluse tulemused on aluseks meie töö parandamisel. Küsitlus on anonüümne, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutatakse vaid üldistatult. Ankeedile vastamine on vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda kvaliteedispetsialist Kristel Taevere poole telefonil 511 3391. Täidetud ankeedid palume panna postkasti pealkirjaga „Sinu tagasiside on meile oluline“

1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?					
Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>		
2 Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?					
Kindlasti tulen <input type="checkbox"/>	Pigem tulen <input type="checkbox"/>	Pigem ei tule <input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule <input type="checkbox"/>		
1	2	3	4		
Mõned küsimused haiglasse saabumise kohta					
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?		4 Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi)?			
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud <input type="checkbox"/> 1		___ päeva või ___ nädalat või ___ kuud			
Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi, EMO) <input type="checkbox"/> 2					
Ei korral jätkake küsimusega 7					
		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
5	Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8	Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mõned küsimused ravi kohta					
9	Kas Teile tehti operatsioon? Jah <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Ei korral jätkake küsimusega 12				
10	Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
12	Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused Teie raviarsti kohta					
16	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Kas jäite rahule arstide usaldusväärsuse ja oskustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Küsimused õdede/ämmaemandate kohta			Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
		Jah, väga			
22	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Küsimused haigla kohta					
29	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta					
33	Kui kaua Te ravil viibisite? ____ päeva	34 Kas Teie ravi jätkub teises haiglas? Jah <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2			
35	Kas jäite rahule haiglaravi kestusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palun kirjutage, mis Teid haiglas oleku ajal häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

Millega Te jäite eriti rahule?

Patsiendi andmed:

40 Patsiendi vanus: _____ aastane	1. Patsiendi sugu: naine <input type="checkbox"/> 1; mees <input type="checkbox"/> 2
41 Elukoht (maakond): _____	
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.	
42 Ankeedi number _____	44 Ankeedi kuupäev _____
43 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	45 Struktuuriüksus / _____ kuuekohaline number